



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

MÁRCIA SILVA DE MORAIS

A ENGENHARIA DE REQUISITOS DE SOFTWARE

**aplicada ao Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social -
SOUPrev**

Brasília
2013

MÁRCIA SILVA DE MORAIS

A ENGENHARIA DE REQUISITOS DE SOFTWARE

aplicada ao Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social -
SOUPrev

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Engenharia de Requisitos de Software.

Orientador: Prof. Roberto Ávila Paldês.

Brasília
2013

MÁRCIA SILVA DE MORAIS

A ENGENHARIA DE REQUISITOS DE SOFTWARE

aplicada ao Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social -
SOUPrev

Trabalho apresentado ao Centro
Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD)
como pré-requisito para a obtenção de
Certificado de Conclusão de Curso de
Pós-graduação *Lato Sensu* em
Engenharia de Requisitos de Software.

Orientador: Prof. Roberto Ávila Paldês.

Brasília, 11 de dezembro de 2013.

Banca Examinadora

Prof. Deusdeth Mariano

Prof. José Wellington

AGRADECIMENTOS

À Deus, o que seria de nós sem a fé que temos nele.

Aos professores do UniCEUB, em especial ao professor Roberto Ávila Paldes pelo profissionalismo, apoio, atenção, incentivo e compreensão das nossas dificuldades em completar esta etapa.

Aos meus pais Marlene e Silvio; e meus irmãos Silvia e Eduardo; meu sobrinho Tiago; pelo esforço, dedicação e compreensão, em todos os momentos desta e de outras caminhadas, que com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que chegasse até esta etapa de minha vida.

Ao meu *bem amado* pela presença, incessante apoio e auxílio fazendo das cansativas horas de estudo um momento mais agradável por estar em sua companhia.

Aos amigos e colegas pelo incentivo e pelo apoio constante, principalmente nos momentos difíceis ocorridos nesta jornada compreendendo meus momentos de reclusão e exaustão durante a produção do trabalho. Em especial, a minha amiga Ana Lúcia, por sua confiança e credibilidade em minha pessoa, principalmente o aprendizado de vida, durante nossa convivência, no campo acadêmico e particular. Amiga, gratidão eterna!!!

A instituição que ajudou no que foi necessário, principalmente na propagação do conhecimento.

RESUMO

Este trabalho apresenta uma visão sobre a Engenharia de Requisitos de Software e um estudo de caso da aplicação desse modelo na concepção de um sistema de Ouvidoria Pública a ser implantado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social, órgão público que integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social. Será apresentado os produtos resultantes das fases da Elicitação, Análise, Documentação e Validação das disciplinas Análise de Negócio, Proposta de Solução, Definição de Requisitos, Prototipação, Teste e Gerência de Requisitos, bem como os resultados esperados para as etapas do projeto de desenvolvimento do Sistema SOUPrev, com ênfase no tratamento das manifestações dos cidadãos recebidas no órgão e geração de dados estatísticos e qualitativos quanto à produção e qualidade do serviço prestado pela instituição. O objetivo deste estudo é auxiliar as áreas de tecnologia da instituição a implantar um sistema que proporcione o cumprimento dos termos e planos de gerenciamento das fases, bem como na garantia da qualidade do produto e identificação de soluções definitivas para os problemas originados durante o processo. A partir da análise do negócio e identificação dos problemas são utilizadas as melhores práticas, metodologias e técnicas como base para a concepção da proposta de solução para o sistema em questão.

Palavras-chave: Sistema. Desenvolvimento. Informatização. Ouvidoria Pública. Engenharia de Requisitos.

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Detalhamento do problema – Distribuir da manifestação.....	49
Quadro 2 – Detalhamento do problema – Captar da manifestação.....	49
Quadro 3 – Detalhamento do problema – Analisar da manifestação.....	50
Quadro 4 – Detalhamento do problema – Analisar da manifestação.....	50
Quadro 5 – Detalhamento do problema – Revisar da manifestação.....	50
Quadro 6 – Detalhamento do problema – Emitir relatório de qualidade.....	50
Quadro 7 – Detalhamento do problema – Emitir relatório de produtividade.....	51
Quadro 8 – Objetivo específico 1.....	52
Quadro 9 – Objetivo específico 2.....	52
Quadro 10 – Objetivo específico 3.....	53
Quadro 11 – Objetivo específico 4.....	53
Quadro 12 – Objetivo específico 5.....	54
Quadro 13 – Objetivo específico 6.....	54
Quadro 14 – Usuário administrador.....	74
Quadro 15 – Usuário supervisor.....	75
Quadro 16 – Usuário revisor.....	75
Quadro 17 – Usuário analista.....	76
Quadro 18 – Contagem indicativa – Funções de dados.....	77
Quadro 19 – Contagem indicativa – Fator de conversão por fase.....	78
Quadro 20 – Contagem indicativa – Esforço por fase.....	78
Quadro 21 – Requisitos funcionais – Distribuição de manifestações.....	84
Quadro 22 – Requisitos funcionais – Captação de manifestações.....	84
Quadro 23 – Requisitos funcionais – Análise de manifestações.....	84
Quadro 24 – Requisitos funcionais – Revisão de manifestações.....	85
Quadro 25 – Requisitos funcionais – Emissão de relatório de qualidade.....	86
Quadro 26 – Requisitos funcionais – Emissão de relatório de produtividade.....	87
Quadro 27 – Requisitos complementares – Distribuição de manifestações – RC1.....	89
Quadro 28 – Requisitos complementares – Captação de manifestações – RC2.....	90
Quadro 29 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC3.....	90
Quadro 30 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC4.....	91
Quadro 31 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC5.....	91
Quadro 32 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC6.....	92
Quadro 33 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC7.....	93
Quadro 34 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC8.....	93
Quadro 35 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC9.....	93
Quadro 36 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC10.....	94
Quadro 37 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC11.....	96
Quadro 38 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC12.....	98
Quadro 39 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC13.....	102
Quadro 40 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC14.....	104
Quadro 41 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC15.....	105
Quadro 42 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC16.....	108
Quadro 43 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC17.....	110
Quadro 44 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC18.....	110
Quadro 45 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC19.....	111
Quadro 46 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC20.....	113
Quadro 47 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC21.....	113
Quadro 48 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC22.....	114
Quadro 49 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC23.....	115
Quadro 50 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC24.....	116
Quadro 51 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC25.....	119
Quadro 52 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC26.....	120
Quadro 53 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC27.....	121
Quadro 54 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC28.....	123
Quadro 55 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC29.....	124
Quadro 56 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC30.....	125
Quadro 57 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC31.....	126

Quadro 58 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC32.	127
Quadro 59 – Requisitos complementares – Revisão de manifestações – RC33.	127
Quadro 60 – Requisitos complementares – Revisão de manifestação – RC34.	128
Quadro 61 – Requisitos complementares – Revisão de manifestação – RC35.	129
Quadro 62 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC36.	130
Quadro 63 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC37.	130
Quadro 64 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC38.	131
Quadro 65 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC39.	132
Quadro 66 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC40.	132
Quadro 67 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC41.	133
Quadro 68 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC42.	133
Quadro 69 – Requisitos complementares – Gráfico de qualidade – RC43.	134
Quadro 70 – Requisitos complementares – Gráfico de qualidade – RC44.	134
Quadro 71 – Requisitos complementares – Gráfico de qualidade – RC45.	135
Quadro 72 – Requisitos complementares – Salvar arquivo em formato PDF – RC46.	136
Quadro 73 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC47.	136
Quadro 74 – Requisitos complementares – Relatório de produtividade – RC48.	136
Quadro 75 – Requisitos complementares – Relatório de produtividade – RC49.	137
Quadro 76 – Requisitos complementares – Relatório de produtividade – RC50.	138
Quadro 77 – Requisitos complementares – Gráfico de produtividade – RC51.	138
Quadro 78 – Requisitos complementares – Gráfico de produtividade – RC52.	139
Quadro 79 – Requisitos complementares – Gráfico de produtividade – RC53.	140
Quadro 80 – Requisitos complementares – Salvar arquivo em formato PDF – RC54.	140
Quadro 81 – Regras de negócio.	141
Quadro 82 – Mensagens do sistema.	146
Quadro 83 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Distribuição de manifestação.	149
Quadro 84 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Captação de manifestação.	149
Quadro 85 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Análise de manifestação.	150
Quadro 86 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Revisão de manifestação.	154
Quadro 87 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Relatório de qualidade.	155
Quadro 88 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Relatório de produtividade.	156
Quadro 89 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Distribuição de manifestação.	157
Quadro 90 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Captação de manifestação.	157
Quadro 91 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Análise de manifestação.	157
Quadro 92 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Revisão de manifestação.	158
Quadro 93 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Emissão de relatório de qualidade.	159
Quadro 94 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Emissão de relatório de produtividade.	159
Quadro 95 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Distribuição de manifestação.	160
Quadro 96 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Captação de manifestação.	160
Quadro 97 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Análise de manifestação.	160
Quadro 98 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Revisão de manifestação.	162
Quadro 99 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Emitir relatório de qualidade.	162
Quadro 100 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Emitir relatório de produtividade.	162
Quadro 101 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Distribuição de manifestação.	163
Quadro 102 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Captação de manifestação.	163
Quadro 103 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Análise de manifestação.	164
Quadro 104 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Revisão de manifestação.	164
Quadro 105 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Emissão de relatório de qualidade.	165
Quadro 106 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Emissão de relatório de produtividade.	165
Quadro 107 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Distribuição de manifestação.	166
Quadro 108 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Captação de manifestação.	166
Quadro 109 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Análise de manifestação.	166
Quadro 110 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Revisão de manifestação.	167
Quadro 111 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Emissão de relatório de qualidade.	167

Quadro 112 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Emissão de relatório de produtividade.	168
Quadro 113 – Matriz – Módulos X Usuários.	168
Quadro 114 – Matriz – Requisitos funcionais X Casos de uso – Distribuição de manifestação.	168
Quadro 115 – Matriz – Requisitos funcionais X Casos de uso – Captação de manifestação.	169
Quadro 116 – Matriz – Requisitos funcionais X Casos de uso – Análise de manifestação.	169
Quadro 117 – Requisitos funcionais X Casos de uso – Revisão de manifestação.	169
Quadro 118 – Requisitos funcionais X Casos de uso – Emissão de relatório de qualidade.	170
Quadro 119 – Requisitos funcionais X Casos de uso – Emissão de relatório de produtividade.	170
Quadro 120 – Lista de usuários.	171
Quadro 121 – Quadro de permissões – Usuário administrador.	171
Quadro 122 – Quadro de permissões – Supervisor.	172
Quadro 123 – Quadro de permissões – Revisor.	173
Quadro 124 – Quadro de permissões – Analista.	173
Quadro 125 – Requisitos não funcionais – Confiabilidade.	174
Quadro 126 – Requisitos não funcionais – Desempenho.	174
Quadro 127 – Requisitos não funcionais – Portabilidade.	175
Quadro 128 – Requisitos não funcionais – Usabilidade.	175
Quadro 129 – Requisitos não funcionais – Manutibilidade.	175
Quadro 130 – Matriz de risco.	175
Quadro 131 – Especificação de requisito – Distribuir manifestação.	185
Quadro 132 – Especificação para Implementação – Distribuir manifestação.	187
Quadro 133 – Especificação de requisito – Captar manifestação.	190
Quadro 134 – Especificação para Implementação – Captar manifestação.	193
Quadro 135 – Especificação de requisito – Consultar manifestação.	195
Quadro 136 – Especificação para Implementação – Consultar manifestação.	197
Quadro 137 – Especificação de requisito – Visualizar espelho e histórico da manifestação.	198
Quadro 138 – Especificação para Implementação – Visualizar espelho e histórico da manifestação.	200
Quadro 139 – Especificação de requisito – Analisar manifestação.	208
Quadro 140 – Especificação para Implementação – Analisar manifestação.	213
Quadro 141 – Especificação de requisito – Alterar tipo de manifestação.	221
Quadro 142 – Especificação para Implementação – Alterar tipo de manifestação.	223
Quadro 143 – Especificação de requisito – Elaborar decisão.	225
Quadro 144 – Especificação para Implementação – Elaborar decisão.	228
Quadro 145 – Especificação de requisito – Desdobrar manifestação.	232
Quadro 146 – Especificação para Implementação – Desdobrar manifestação.	235
Quadro 147 – Especificação de requisito – Vincular/desvincular manifestação.	237
Quadro 148 – Especificação para Implementação – Vincular/desvincular manifestação.	240
Quadro 149 – Especificação de requisito – Anexar documento.	243
Quadro 150 – Especificação para Implementação – Anexar documento.	245
Quadro 151 – Especificação de requisito – Revisão da manifestação.	248
Quadro 152 – Especificação para Implementação – Revisão da manifestação.	252
Quadro 153 – Especificação de requisito – Emissão relatório de qualidade.	255
Quadro 154 – Especificação para Implementação – Emissão relatório de qualidade.	259
Quadro 155 – Especificação de requisito – Gerar gráfico de qualidade.	265
Quadro 156 – Especificação para Implementação – Gerar gráfico de qualidade.	268
Quadro 157 – Especificação de requisito – Emissão relatório de erros frequentes.	274
Quadro 158 – Especificação para Implementação – Emissão relatório de erros frequentes.	277
Quadro 159 – Especificação de requisito – Geração de gráfico de erros frequentes.	282
Quadro 160 – Especificação para Implementação – Geração de gráfico de erros frequentes.	285
Quadro 161 – Especificação de requisito – Emissão relatório de produtividade.	289
Quadro 162 – Especificação para Implementação – Emissão relatório de produtividade.	293
Quadro 163 – Especificação de requisito – Geração de gráfico de produtividade.	298
Quadro 164 – Especificação para Implementação – Geração de gráfico de produtividade.	302
Quadro 165 – Organização, responsabilidade e interface.	309
Quadro 166 – Identificação de requisitos.	310
Quadro 167 – Identificação e tratamento dos itens de configuração.	314
Quadro 168 – Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de rastreabilidade.	316
Quadro 169 – Tabela de defeitos.	316

Quadro 170 – Tabela de inspeção de defeitos.	317
Quadro 171 – Contagem detalhada – Pontos de função não ajustados.	320
Quadro 172 – Condições de intervalo – Nível total de influência.	324
Quadro 173 – Características gerais do sistema – Nível total de influência.	324
Quadro 174 – Recursos e papéis dos profissionais.	327
Quadro 175 – Responsabilidades dos profissionais.	328
Quadro 176 – Características do processo de teste de software.	329
Quadro 177 – Tarefas de teste.	329
Quadro 178 – Atividades e prazos.	330
Quadro 179 – Análise de risco.	330
Quadro 180 – Caso de teste – ECU01 – Distribuir manifestação.	333
Quadro 181 – Caso de teste – ECU02 – Captar manifestação.	339
Quadro 182 – Caso de teste – ECU03 – Consultar manifestação.	345
Quadro 183 – Caso de teste – ECU11 – Revisar manifestação.	346

ÍNDICE DE IMAGENS

Figura 1 – Manifestações cadastradas de 1998 a 2012.	25
Figura 2 – Manifestações recebidas em 2012 – por tipo.	26
Figura 3 – Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.	27
Figura 4 – Manifestações cadastradas por canais de atendimento em 2012.	31
Figura 5 – Fluxo de trabalho atual da OUGPS – Visão geral de toda a instituição.	33
Figura 6 – Fluxo de trabalho atual da OUGPS – Visão geral do ciclo de vida da manifestação.	34
Figura 7 – Processo para resolução de manifestações.	35
Figura 8 – Processo Tratar Manifestação.	38
Figura 9 - Distribuir Manifestação – Visão atual.	39
Figura 10 – Captar Manifestação – Visão atual.	40
Figura 11 – Analisar Manifestação Nova – Visão atual.	41
Figura 12 – Analisar Manifestação Retornada – Visão atual.	42
Figura 13 – Analisar Manifestação de Elogio e Sugestão – Visão atual.	43
Figura 14 – Analisar Manifestação de Denúncia – Visão atual.	43
Figura 15 – Desdobrar manifestação – Visão atual.	44
Figura 16 – Des/Vincular manifestação – Visão atual.	45
Figura 17 – Revisar manifestação – Visão atual.	45
Figura 18 – Fluxo de status – Visão atual.	46
Figura 19 – Emitir relatório de produtividade – Visão atual.	48
Figura 20 – Distribuir Manifestação – Proposta.	56
Figura 21 – Captar Manifestação – Proposta.	57
Figura 22 – Analisar Manifestação Nova – Proposta.	59
Figura 23 – Analisar Manifestação Retornada – Proposta.	59
Figura 24 – Analisar Manifestação de Elogio e Sugestão – Proposta.	60
Figura 25 – Analisar Manifestação de Denúncia – Proposta.	61
Figura 26 – Desdobrar manifestação – Proposta.	61
Figura 27 – Des/Vincular manifestação – Proposta.	62
Figura 28 – Controlar a qualidade – Proposta.	62
Figura 29 – Revisar Manifestação – Proposta.	63
Figura 30 – Emitir relatório de qualidade – Proposta.	64
Figura 31 – Emitir relatório de produtividade – Proposta.	65
Figura 32 – Fluxo de Status – Proposta.	66
Figura 33 – Fases e disciplinas do processo XR.	69
Figura 34 – Diagrama de contexto.	177
Figura 35 – Diagrama de contexto – Usuário Administrador.	178
Figura 36 – Diagrama de fluxo de dados – Ator Analista.	179
Figura 37 – Diagrama de fluxo de dados – Ator Revisor.	180
Figura 38 – Diagrama de fluxo de dados – Ator Supervisor.	180
Figura 39 – Diagrama de modelo de caso de uso.	181
Figura 40 – MER - Modelo entidade relacionamento conceitual.	182
Figura 41 – Estrutura funcional do sistema.	183
Figura 42 – DHF – Distribuir manifestação.	184
Figura 43 – Tela – Distribuir manifestação individual.	188
Figura 44 – Tela – Distribuir manifestação em lote.	189
Figura 45 – DHF – Captar manifestação.	190
Figura 46 – Tela – Captar manifestação individual.	194
Figura 47 – Tela – Captar manifestação em lote.	194
Figura 48 – DHF – Consultar manifestação.	195
Figura 49 – Tela – Consultar manifestação.	197
Figura 50 – DHF – Visualizar espelho e histórico da manifestação.	198
Figura 51 – Tela – Espelho da manifestação – Reclamação de benefício.	200
Figura 52 – Tela – Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento previdenciário.	201
Figura 53 – Tela – Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.	202
Figura 54 – Tela – Espelho da manifestação – Elogio.	203
Figura 55 – Tela – Espelho da manifestação – Sugestão.	204
Figura 56 – Tela – Espelho da manifestação – Denúncia.	205
Figura 57 – Tela – Espelho da manifestação – Solicitações diversas.	206

Figura 58 – Tela – Histórico da manifestação.....	207
Figura 59 – DHF – Analisar manifestação.....	208
Figura 60 – Tela – Tratar manifestação – Tanque do analista.....	214
Figura 61 – Tela – Tratar manifestação – Selecionar unidade.....	214
Figura 62 – Tela – Tratar manifestação – Selecionar classificação.....	215
Figura 63 – Tela – Tratar manifestação – Analisar manifestação.....	215
Figura 64 – Tela – Tratar manifestação – Retornada da área solucionadora.....	216
Figura 65 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da reclamação de benefício.....	217
Figura 66 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da reclamação de atendimento previdenciário.....	217
Figura 67 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da manifestação de sugestão.....	218
Figura 68 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da manifestação de denúncia.....	218
Figura 69 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da manifestação de elogio.....	219
Figura 70 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da manifestação de solicitação diversa.....	219
Figura 71 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da reclamação de atendimento bancário.....	220
Figura 72 – DHF – Alterar tipo de manifestação.....	221
Figura 73 – Tela – Tratar manifestação – Alterar tipo de manifestação.....	224
Figura 74 – Tela – Tratar manifestação – Alterar tipo de manifestação.....	224
Figura 75 – DHF – Elaborar decisão.....	225
Figura 76 – Tela – Tratar manifestação – Escolher Decisão.....	229
Figura 77 – Tela – Tratar manifestação – Decisão: Preparar resposta.....	229
Figura 78 – Tela – Tratar manifestação – Decisão: Preparar encaminhamento.....	230
Figura 79 – Tela – Decisão: Preparar encaminhamento com resposta.....	231
Figura 80 – DHF – Desdobrar manifestação.....	232
Figura 81 – Tela – Desdobrar manifestação.....	236
Figura 82 – Tela – Desdobrar manifestação – Informações da nova manifestação.....	236
Figura 83 – DHF – Vincular/desvincular manifestação.....	237
Figura 84 – Tela – Vincular/desvincular manifestação.....	241
Figura 85 – Tela – Vincular manifestação – Manifestações.....	241
Figura 86 – Tela – Desvincular manifestação – Manifestações.....	242
Figura 87 – DHF – Anexar documento.....	243
Figura 88 – Tela – Anexar documento.....	246
Figura 89 – Tela – Selecionar documento e anexar.....	247
Figura 90 – DHF – Revisar manifestação.....	248
Figura 91 – Tela – Revisar manifestação – Tanque do revisor.....	253
Figura 92 – Tela – Revisar manifestação – Revisar manifestação.....	254
Figura 93 – DHF – Emitir relatório de qualidade.....	255
Figura 94 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Filtros de pesquisa.....	260
Figura 95 – Tela – Emissão relatório de qualidade por analista - Resultado.....	261
Figura 96 – Tela – Emissão relatório de qualidade por equipe - Resultado.....	261
Figura 97 – Tela – Emissão listagem das manifestações do relatório - Resultado.....	262
Figura 98 – Tela – Emissão relatório de qualidade – impresso e formato pdf.....	262
Figura 99 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Salvar arquivo PDF.....	263
Figura 100 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Extração de planilha eletrônica.....	263
Figura 101 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Extração de planilha eletrônica - Salvar.....	264
Figura 102 – DHF – Gerar gráfico de qualidade.....	265
Figura 103 – Tela – Gráfico de qualidade - Filtros.....	270
Figura 104 – Tela – Gráfico de qualidade – Resultado.....	270
Figura 105 – Tela – Gráfico de qualidade por equipe - Resultado.....	271
Figura 106 – Tela – Gráfico de qualidade – impresso e formato pdf.....	271
Figura 107 – Tela – Gráfico de qualidade – Salvar arquivo PDF.....	272
Figura 108 – Tela – Gráfico de qualidade – Extração de planilha eletrônica.....	272
Figura 109 – Tela – Gráfico de qualidade – Extração de planilha eletrônica.....	273
Figura 110 – DHF – Emitir relatório de erros frequentes.....	274
Figura 111 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes - Filtros.....	278
Figura 112 – Tela – Emissão relatório de erros frequentes - Resultado.....	279
Figura 113 – Tela – Emissão listagem das manifestações do relatório - Resultado.....	279
Figura 114 – Tela – Emissão relatório de erros frequentes – impresso e formato pdf.....	280
Figura 115 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes – Salvar arquivo PDF.....	280
Figura 116 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes – Extração de planilha eletrônica.....	281

Figura 117 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes – Salvamento da planilha eletrônica.	281
Figura 118 – DHF – Emitir relatório de erros frequentes.	282
Figura 119 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes - Filtros.	286
Figura 120 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes - Resultado.	286
Figura 121 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – impresso e formato pdf.	287
Figura 122 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – Salvar arquivo PDF.	287
Figura 123 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – Planilha eletrônica.	288
Figura 124 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – Extração de planilha eletrônica.	288
Figura 125 – DHF – Emitir relatório de produtividade.	289
Figura 126 – Tela – Emissão relatório de produtividade - Filtros.	294
Figura 127 – Tela – Emissão relatório de produtividade por analista ou revisor - Resultado.	295
Figura 128 – Tela – Emissão relatório de produtividade por equipe - Resultado.	295
Figura 129 – Tela – Emissão relatório de produtividade – impresso e formato pdf.	296
Figura 130 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar arquivo PDF.	296
Figura 131 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Exportar planilha eletrônica.	297
Figura 132 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar planilha eletrônica.	297
Figura 133 – DHF – Gerar gráfico de produtividade.	298
Figura 134 – Tela – Gerar gráfico de produtividade - Filtros.	303
Figura 135 – Tela – Gerar gráfico de produtividade - Resultado.	303
Figura 136 – Tela – Gerar gráfico de produtividade – impresso e formato pdf.	304
Figura 137 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar arquivo PDF.	304
Figura 138 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Exportar planilha eletrônica.	305
Figura 139 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar planilha eletrônica.	305
Figura 140 – Processo de gerência de requisitos.	308
Figura 141 – Processo de gerência de mudança e requisitos.	312

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	20
I PLANO DE DESENVOLVIMENTO – PDS.....	23
1 ANÁLISE INSTITUCIONAL	23
1.1 Instituição	23
1.2 Negócio	24
1.3 Competências institucionais da Ouvidoria-Geral da Previdência Social	26
1.4 Organização – Visão geral	27
1.4.1 Organograma	27
1.4.2 Descrição do organograma	28
1.4.3 Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral	29
1.4.4 Mapeamento do processo (Fluxo atual)	32
2 ANÁLISE FUNCIONAL – VISÃO ESPECÍFICA.....	35
2.1 Área(s) envolvida(s).....	35
2.2 Descrição e mapeamento do processo atual – Visão específica.....	35
2.2.1 Processo: Tratar manifestação.....	35
2.2.2 Tipos de manifestações recebidas	36
2.2.3 Procedimentos quanto às manifestações recebidas	37
2.2.4 Subprocesso A: Distribuir manifestação.....	39
2.2.5 Subprocesso B: Captar manifestação	40
2.2.6 Subprocesso C: Analisar manifestação.....	40
2.2.7 Subprocesso D: Desdobrar manifestação	44
2.2.8 Subprocesso E: Des/Vincular manifestação.....	44
2.2.9 Processo: Controlar a qualidade	45
2.2.10 Subprocesso F: Revisar manifestação	45
2.2.11 Fluxo de status da manifestação durante o ciclo de vida	46
2.2.12 Subprocesso G: Emitir relatório de qualidade	48
2.2.13 Processo: Monitorar a Produtividade	48
2.2.14 Subprocesso H: Emitir relatório de produtividade	48
2.3 Identificação do problema.....	49
2.3.1 Com relação à distribuição da manifestação.....	49
2.3.2 Com relação à captação da manifestação	49
2.3.3 Com relação à análise da manifestação.....	50
2.3.4 Com relação à revisão da manifestação	50
2.3.5 Com relação à emissão de relatório de qualidade	50
2.3.6 Com relação à emissão de relatório de produtividade	51
3 PROPOSTA DE SOLUÇÃO	52
3.1 Objetivo geral do projeto.....	52
3.2 Objetivos específicos do projeto	52
3.2.1 Com relação à distribuição da manifestação.....	52
3.2.2 Com relação à captação da manifestação	52
3.2.3 Com relação à análise da manifestação.....	53
3.2.4 Com relação à revisão da manifestação	53
3.2.5 Com relação à emissão de relatório de qualidade	54
3.2.6 Com relação à emissão de relatório de produtividade	54
3.3 Funcionalidades.....	54
3.3.1 Com relação à distribuição da manifestação.....	54
3.3.2 Com relação à captação da manifestação	54

3.3.3	Com relação à análise da manifestação.....	55
3.3.4	Com relação à revisão da manifestação	55
3.3.5	Com relação à emissão de relatório de qualidade	55
3.3.6	Com relação à emissão de relatório de produtividade	55
3.4	Descrição e mapeamento do processo proposto – Visão específica.....	56
3.4.1	Processo: Tratar manifestação.....	56
3.4.2	Subprocesso A – Distribuir manifestações	56
3.4.3	Subprocesso B – Captar manifestações	57
3.4.4	Subprocesso C – Analisar manifestações	57
3.4.5	Subprocesso D: Desdobrar manifestação	61
3.4.6	Subprocesso E: Des/Vincular manifestação.....	61
3.4.7	Processo: Controlar a qualidade	62
3.4.8	Subprocesso F – Revisar manifestações	62
3.4.9	Subprocesso G – Emitir relatórios de qualidade	63
3.4.10	Processo: Monitorar a produtividade	64
3.4.11	Subprocesso H – Emitir relatórios de produtividade.....	64
3.4.12	Proposta para o fluxo de status	65
3.5	Restrições técnicas e administrativas	67
3.5.1	Restrições técnicas	67
3.5.2	Restrições administrativas.....	67
3.6	Premissas	68
3.7	Metodologia utilizada	68
3.7.1	Processo de construção	68
3.7.2	Métricas.....	70
3.7.3	Modelagem do sistema	71
3.7.4	Modelagem de dados	73
3.7.5	Gerência de requisitos.....	73
3.7.6	Gerência de testes	73
3.7.7	Gerência do projeto	74
3.8	Usuários do sistema	74
3.8.1	Usuário Administrador	74
3.8.2	Usuário Supervisor	75
3.8.3	Usuário Revisor	75
3.8.4	Usuário Analista	76
4	ESTIMATIVA	77
4.1	Técnica de estimativa	77
4.2	Dados utilizados	77
4.3	Cálculo da estimativa.....	78
II	DOCUMENTO DE DEFINIÇÃO DE REQUISITOS – DDR	80
1	INTRODUÇÃO.....	80
1.1	Objetivo	80
1.2	Definições, anacrônicos e abreviações	80
1.2.1	Definições.....	80
1.2.2	Identificação dos requisitos	82
1.2.3	Mensagem.....	82
1.3	Processo de elicitação.....	83
2	REQUISITOS	84
2.1	Requisitos funcionais.....	84
2.1.1	Distribuição de manifestações.....	84
2.1.2	Captação de manifestações	84

2.1.3	Análise de manifestações.....	84
2.1.4	Revisão de manifestações	85
2.1.5	Emissão de relatório de qualidade	86
2.1.6	Emissão de relatório de produtividade	87
2.2	Requisitos Complementares.....	88
2.2.1	Distribuição de manifestações.....	89
2.2.2	Captação de manifestações	90
2.2.3	Análise de manifestação	90
2.2.4	Revisão de manifestação	127
2.2.5	Relatório de qualidade.....	130
2.2.6	Relatório de produtividade.....	136
2.3	Regras de Negócio	141
2.4	Mensagens do sistema.....	146
3	RASTREABILIDADE	149
3.1	Requisitos funcionais X Atributos	149
3.1.1	Distribuição de manifestação	149
3.1.2	Captação de manifestação.....	149
3.1.3	Análise de manifestação	150
3.1.4	Revisão de manifestação	154
3.1.5	Relatório de qualidade.....	155
3.1.6	Relatório de produtividade.....	156
3.2	Requisitos funcionais X Complementares	157
3.2.1	Distribuição de manifestação	157
3.2.2	Captação de manifestação.....	157
3.2.3	Análise de manifestação	157
3.2.4	Revisão de manifestação	158
3.2.5	Emissão de relatório de qualidade	159
3.2.6	Emissão de relatório de produtividade	159
3.3	Requisitos funcionais X Regras de negócio	160
3.3.1	Distribuição de manifestação	160
3.3.2	Captação de manifestação.....	160
3.3.3	Análise de manifestação	160
3.3.4	Revisão de manifestação	162
3.3.5	Emitir relatório de qualidade.....	162
3.3.6	Emitir relatório de produtividade.....	162
3.4	Requisitos funcionais X Prioridade	163
3.4.1	Distribuição de manifestação	163
3.4.2	Captação de manifestação.....	163
3.4.3	Análise de manifestação	164
3.4.4	Revisão de manifestação	164
3.4.5	Emissão de relatório de qualidade	165
3.4.6	Emissão de relatório de produtividade	165
3.5	Requisitos funcionais X Objetivos específicos.....	166
3.5.1	Distribuição de manifestação	166
3.5.2	Captação de manifestação.....	166
3.5.3	Análise de manifestação	166
3.5.4	Revisão de manifestação	167
3.5.5	Emissão de relatório de qualidade	167
3.5.6	Emissão de relatório de produtividade	168
3.6	Módulos X Usuários.....	168

3.7	Requisitos Funcionais X Casos de uso	168
3.7.1	Distribuição de manifestação	168
3.7.2	Captação de manifestação	169
3.7.3	Análise de manifestação	169
3.7.4	Revisão de manifestação	169
3.7.5	Emissão de relatório de qualidade	170
3.7.6	Emissão de relatório de produtividade	170
3.8	Perfis e permissões	171
3.8.1	Usuário administrador	171
3.8.2	Supervisor	172
3.8.3	Revisor	172
3.8.4	Analista.....	173
3.9	Requisitos não funcionais de qualidade	174
3.9.1	Confiabilidade.....	174
3.9.2	Desempenho (Eficiência)	174
3.9.3	Portabilidade	175
3.9.4	Usabilidade.....	175
3.9.5	Manutenibilidade	175
3.10	Análise de risco	175
III	MODELAGEM DO SISTEMA.....	177
1	MODELAGEM DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO	177
1.1	Diagrama de contexto.....	177
1.2	Diagrama de fluxo de dados	179
1.3	Modelo de caso de uso.....	181
1.4	Modelo entidade relacionamento conceitual.....	182
IV	DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS.....	183
1	DIAGRAMA HIERÁRQUICO DE FUNÇÃO – DHF	183
2	ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS	184
2.1	ECU01 – Distribuir manifestação.....	184
2.1.1	Diagrama hierárquico de função	184
2.1.2	Especificação	185
2.1.3	Regras de negócio	187
2.1.4	Especificação de telas.....	188
2.2	ECU02 – Captar manifestação	190
2.2.1	Diagrama hierárquico de função	190
2.2.2	Especificação	190
2.2.3	Regras de negócio	193
2.2.4	Especificação de telas.....	194
2.3	ECU03 – Consultar manifestação.....	195
2.3.1	Diagrama hierárquico de função	195
2.3.2	Especificação	195
2.3.3	Regras de negócio	197
2.3.4	Especificação de telas.....	197
2.4	ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.....	198
2.4.1	Diagrama hierárquico de função	198
2.4.2	Especificação	198
2.4.3	Regras de negócio	200
2.4.4	Especificação de telas.....	200
2.5	ECU05 – Analisar manifestação	208
2.5.1	Diagrama hierárquico de função	208

2.5.2	Especificação	208
2.5.3	Regras de negócio	213
2.5.4	Especificação de telas.....	214
2.6	ECU06 – Alterar tipo de manifestação.....	221
2.6.1	Diagrama hierárquico de função	221
2.6.2	Especificação	221
2.6.3	Regras de negócio	223
2.6.4	Especificação de telas.....	224
2.7	ECU07 – Elaborar decisão	225
2.7.1	Diagrama hierárquico de função	225
2.7.2	Especificação	225
2.7.3	Regras de negócio	228
2.7.4	Especificação de telas.....	229
2.8	ECU08 – Desdobrar manifestação	232
2.8.1	Diagrama hierárquico de função	232
2.8.2	Especificação	232
2.8.3	Regras de negócio	235
2.8.4	Especificação de telas.....	236
2.9	ECU09 – Vincular/Desvincular manifestação	237
2.9.1	Diagrama hierárquico de função	237
2.9.2	Especificação	237
2.9.3	Regras de negócio	240
2.9.4	Especificação de telas.....	241
2.10	ECU10 – Anexar documento	243
2.10.1	Diagrama hierárquico de função	243
2.10.2	Especificação	243
2.10.3	Regras de negócio	245
2.10.4	Especificação de telas.....	246
2.11	ECU11 - Revisar manifestação.....	248
2.11.1	Diagrama hierárquico de função	248
2.11.2	Especificação	248
2.11.3	Regras de negócio	252
2.11.4	Especificação de telas.....	253
2.12	ECU12 – Emitir relatório de qualidade.....	255
2.12.1	Diagrama hierárquico de função	255
2.12.2	Especificação	255
2.12.3	Regras de negócio	259
2.12.4	Especificação de telas.....	260
2.13	ECU13 – Gerar gráfico de qualidade.....	265
2.13.1	Diagrama hierárquico de função	265
2.13.2	Especificação	265
2.13.3	Regras de negócio	268
2.13.4	Especificação de telas.....	270
2.14	ECU14 – Emitir relatório de erros mais frequentes.....	274
2.14.1	Diagrama hierárquico de função	274
2.14.2	Especificação	274
2.14.3	Regras de negócio	277
2.14.4	Especificação de telas.....	278
2.15	ECU15 – Gerar gráfico de erros mais frequentes.....	282
2.15.1	Diagrama hierárquico de função	282

	2.15.2 Especificação	282
	2.15.3 Regras de negócio	285
	2.15.4 Especificação de telas.....	286
	2.16 ECU16 – Emitir relatório de produtividade.....	289
	2.16.1 Diagrama hierárquico de função	289
	2.16.2 Especificação	289
	2.16.3 Regras de negócio	293
	2.16.4 Especificação de telas.....	294
	2.17 ECU17 – Gerar gráfico de produtividade.....	298
	2.17.1 Diagrama hierárquico de função	298
	2.17.2 Especificação	298
	2.17.3 Regras de negócio	302
	2.17.4 Especificação de telas.....	303
V	PLANO DE GERÊNCIA DE REQUISITOS	306
1	INTRODUÇÃO.....	306
1.1	Finalidade	306
1.2	Escopo.....	306
1.3	Visão geral.....	306
2	GERENCIAMENTO DE REQUISITOS	307
2.1	Processo de gerenciamento de requisitos.....	307
2.2	Organização, responsabilidade e interface.....	309
2.3	Ferramentas, ambiente e infraestrutura.....	309
3	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS.....	310
3.1	Identificação de requisitos	310
3.2	Gerenciamento de mudanças e requisitos	311
	3.2.1 Processamento e Aprovação de Solicitações de Mudança.....	311
	3.2.2 Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de gestão de mudança	313
3.3	Configuração de requisitos	313
	3.3.1 Definição dos itens de configuração.....	313
	3.3.2 Estratégia de identificação e tratamento dos itens de configuração.....	314
	3.3.3 Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de gestão de	
	configuração	314
	3.3.4 Política de criação das Baselines do Projeto.....	314
	3.3.5 Política de auditoria de configuração e relatórios.....	315
3.4	Rastreabilidade dos requisitos.....	315
	3.4.1 Definição dos itens de configuração.....	315
	3.4.2 Estratégia de identificação e tratamento da rastreabilidade	316
	3.4.3 Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de rastreabilidade ..	316
3.5	Qualidade dos requisitos	316
	3.5.1 Tabela de defeitos	316
	3.5.2 Tabela de inspeção de defeitos.....	317
	3.5.3 Indicadores e métricas	318
4	TREINAMENTOS E RECURSOS.....	319
VI	MÉTRICA.....	320
1	OBJETIVO.....	320
2	ESCOPO DA CONTAGEM.....	320
3	TOTAL DE PONTOS DE FUNÇÃO NÃO AJUSTADOS.....	320
4	FATOR DE AJUSTE.....	323
5	APURAÇÃO	325

VII	TESTE DE SOFTWARE	326
1	PLANO DE TESTE	326
1.1	Objetivo	326
1.2	Propósito	326
1.2.1	Itens de funcionalidades	326
1.2.2	Referências do teste.....	326
1.3	Organização do plano.....	327
1.3.1	Recursos	327
1.3.2	Hardware.....	328
1.3.3	Software	328
1.3.4	Banco de Dados.....	329
1.3.5	Segurança	329
1.3.6	Características	329
1.4	Atividades a serem desenvolvidas.....	329
1.4.1	Artefatos gerados pelo teste.....	329
1.4.2	Cronograma	330
1.5	Análise de Riscos	330
1.6	Garantia da qualidade	331
1.6.1	Critérios de suspensão.....	331
1.6.2	Critérios de reinício.....	331
1.6.3	Critérios de aprovação	331
1.7	Gerência de configuração.....	332
2	CASOS DE TESTE.....	333
2.1	Caso de teste – ECU01 – Distribuir manifestação.....	333
2.2	Caso de teste – ECU02 – Captar manifestação	339
2.3	Caso de teste – ECU03 – Consultar manifestação.....	345
2.4	Caso de teste – ECU11 – Revisar manifestação.....	346
	CONCLUSÃO.....	349
	REFERÊNCIAS.....	350
	GLOSSÁRIO	352

INTRODUÇÃO

Uma ouvidoria pública tem o papel de estreitar a relação entre a sociedade e governo, representado pela instituição. Permite que o cidadão apresente suas críticas e sugestões e repassa essas postulações aos gestores da instituição, para identificação de os possíveis problemas que estão ocorrendo nos serviços prestados ao cidadão. Colabora, assim, para a melhoria do serviço prestado por qualquer esfera de poder.

Lyra (2009, p. 22) conceitua bem uma ouvidoria pública “ela se apresenta como um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração”.

A Ouvidoria Pública inicia o estreitamento entre a sociedade e o governo quando recebe as manifestações da sociedade e as interpreta em busca de soluções, representando, desta forma, os interesses do cidadão dentro da Instituição. Ao agir como ferramenta de interação, a ouvidoria pública, também, tem o papel de contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, buscando a satisfação do usuário dos serviços e funcionando. Deve agir como, ferramenta para a gestão, ao propor soluções gerenciais, sugerir mudanças positivas, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público e a satisfação do cidadão, respeitando sempre as demandas da sociedade. Assim, a ouvidoria pública desempenha sua principal função social perante os cidadãos que é proporcionar maior transparência dos processos para melhoria da qualidade dos serviços.

Para desempenhar efetivamente seus papéis, perante a sociedade e a Instituição, é necessário que uma Ouvidoria Pública atue com autonomia e independência. Deve apresentar eficácia interna, capacidade de converter as informações enviadas pelos usuários em recomendações, além de utilizar seus dados estatísticos para aferir a qualidade do serviço prestado, de forma transparente e imparcial.

As primeiras ouvidorias públicas surgiram em 1629, a Ouvidoria do Rio de Janeiro e a Ouvidoria do Maranhão. Conforme estudos realizados por Lyra (2009, p. 11) a Associação Brasileira de Ouvidores informa que, oficialmente, existem mais de mil ouvidorias públicas distribuídas na esfera federal estadual e municipal do governo.

O presente estudo se propõe a compreender como se dá o processo de conclusão do tratamento de uma manifestação após ser recebida na Ouvidoria-Geral da Previdência Social, no âmbito tecnológico do órgão, propondo a simplificação e automatização do processo em questão.

Para alcançar esses objetivos, procedeu-se a descrição e execução da engenharia de requisitos para um sistema que possibilite esta automatização de forma ágil, coerente e de qualidade.

Na área de informática o conhecimento de negócio é normalmente chamado de “Análise de Requisitos”, o qual é o ponto inicial do projeto e uma das etapas mais importantes, pois uma análise mal feita deixa o projeto comprometido. Análise de requisitos é o estudo das características que o sistema deverá ter para atender às necessidades e expectativas do cliente. Para realizar a análise o trabalho utiliza livros contendo técnicas de como transformar o que o cliente quer em funcionalidades do sistema.

A análise e especificação de requisitos são as formas que os projetistas e engenheiros de sistemas possuem para descrever o que o software deverá realizar e como deverá ser. É uma fase no processo de desenvolvimento de software usada para realizar descrições de acordo com as necessidades e vontades dos usuários e clientes. (MONTEIRO, 2004, p. 27).

Espera-se demonstrar com este estudo a importância do pós-atendimento ou atendimento de segundo nível, que a Ouvidoria Pública atua, que se refere aos casos que não foram resolvidos pelos diversos setores da Instituição. Assim é estabelecido um relacionamento direto e não-burocrático, entre o cidadão e a Instituição, representada pelo Estado, identificando necessidades, distorções, erros e ilegalidades, para subsidiar a promoção de melhorias.

O presente trabalho foi então estruturado em 6 sessões. Na primeira sessão, é apresentado o Plano de Desenvolvimento de Software – PDS, a segunda sessão apresenta o Documento de Definição de Requisitos - DDR, na terceira consta a Modelagem do Sistema de Informação, a quarta sessão expõe o Documento de Especificação dos Requisitos – DER, na quinta sessão é listado o Plano de Gerência de Requisitos, por fim, a última sessão executa a Métrica do Software.

I PLANO DE DESENVOLVIMENTO – PDS

1 ANÁLISE INSTITUCIONAL

As transformações vividas pelas organizações a partir dos avanços tecnológicos e a acentuada importância da Previdência Social no cenário social brasileiro são fatores decisivos para as transformações gerenciais recentes e gradativas na administração pública. Advindo dos compromissos estabelecidos pelo país junto à comunidade das nações, especificamente no tocante aos artigos 10 (informação pública) e 13 (participação da sociedade), da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006, é a instância administrativa responsável por receber e responder as reclamações, sugestões, denúncias e elogios, provenientes da sociedade, que dizem respeito aos serviços previdenciários.

1.1 Instituição

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS, com sua sede situada na Esplanada dos Ministérios, bloco F, Ministério da Previdência Social, Edifício Anexo, Ala “A” – 1º andar. Foi criada em 20 de agosto de 1998, pela Lei 8,213/91, com o objetivo de contribuir para a busca da excelência dos serviços previdenciários. Esses são prestados pelo Ministério da Previdência Social, pelo Instituto Nacional do Seguro Social, pela Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência Social – Dataprev, e atualmente pela recém-criada Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC.

É considerada a maior ouvidoria pública da América Latina e a mais antiga da Administração Pública Federal Direta. Vinculada ao Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social, contando, atualmente com 18 (dezoito) servidores

públicos e 98 (noventa e oito) funcionários terceirizados, partilha da missão e visão de futuro da Previdência Social.

A sua missão é (BRASIL, 2012) “garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social”.

A visão do órgão é (BRASIL, 2012) “ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento”.

1.2 Negócio

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social recebe as manifestações do cidadão e às repassa à área responsável, sinalizando a Instituição sobre os problemas que estão ocorrendo nos serviços prestados e solicita um posicionamento quanto ao problema.

Sendo assim, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social presta um pós-atendimento aos usuários dos serviços da Previdência Social, ou seja, atua atendendo às manifestações demandadas pelo cidadão que já tenha procurado os demais canais de atendimento da Instituição e que ainda não recebeu um posicionamento.

A Ouvidoria-Geral também sintetiza e converte as postulações recebidas em informações úteis à Previdência Social. Esta atribuição a transformou em uma importante ferramenta para a Instituição, principalmente para o gerenciamento de ações estratégicas. A análise das postulações advindas da sociedade, a identificação das principais demandas e dos maiores problemas, propicia o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Previdência Social, por meio de

adequações e correções dos processos e procedimentos internos. E consequentemente a Ouvidoria-Geral da Previdência Social cumpre, perante aos cidadãos, sua função social: proporcionar maior transparência dos processos para melhoria da qualidade dos serviços.

Desde sua criação até 31 de dezembro de 2012, foram cadastradas 2.325.794 manifestações na Ouvidoria-Geral conforme detalhado na Figura 1, tendo como média anual 155.053 manifestações (BRASIL, 2013b). No ano de 2013, até 31 de julho, a média de recebimentos mensais foi de 16.670 manifestações.

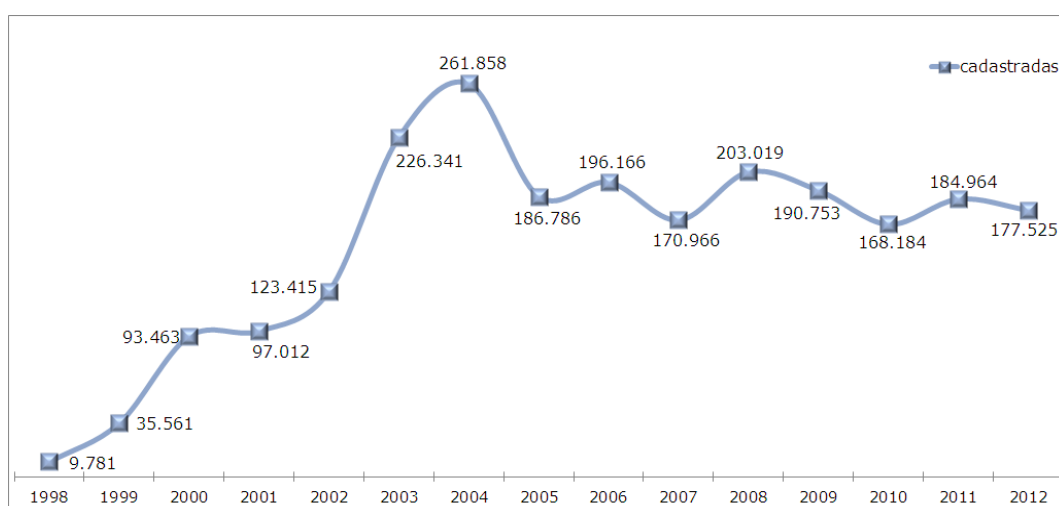


Figura 1 – Manifestações cadastradas de 1998 a 2012.
Fonte: Relatório de atividades 2012 (BRASIL, 2013b).

A maior parte das manifestações recebidas tratam de reclamações quanto à benefício, atendimento previdenciário ou atendimento nas agências onde os benefícios são recebidos. A figura a seguir detalha a divisão dos assuntos das 55.028 manifestações recebidas em 2012. Para melhor entendimento a classificação dos assuntos será tratada ao longo deste trabalho.

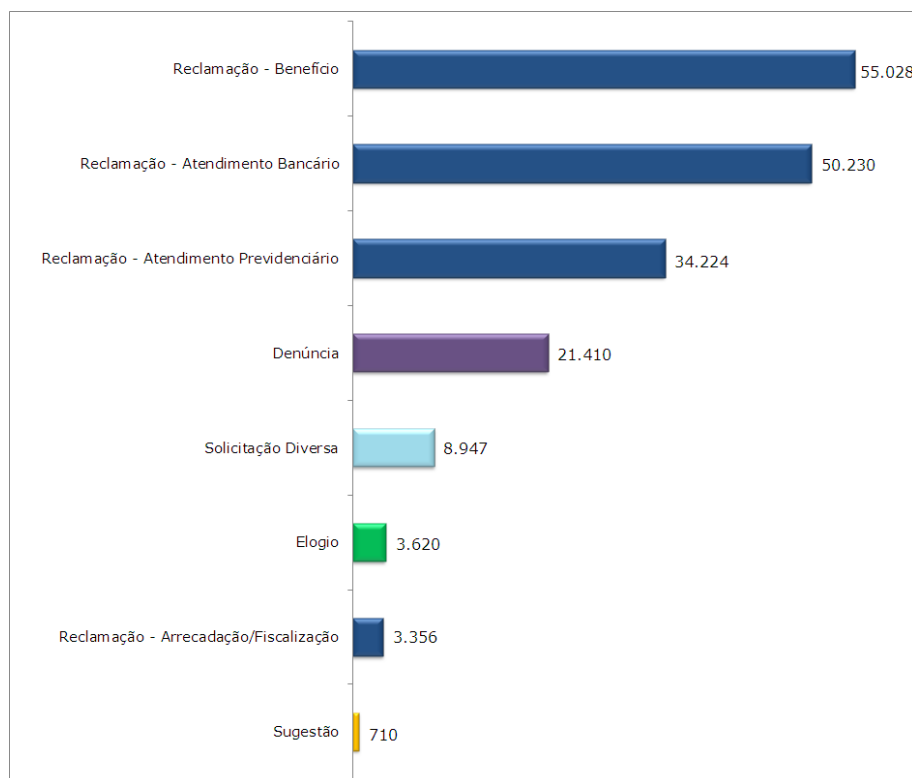


Figura 2 – Manifestações recebidas em 2012 – por tipo.
Fonte: Relatório de atividades 2012 (BRASIL, 2013b).

1.3 Competências institucionais da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

De acordo com a Portaria MPS Nº 751, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2011 - DOU DE 30/12/2011, que aprovou os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social - MPS, as competências institucionais que correspondem às atribuições da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS, a serem executadas por intermédio de políticas públicas para atender às necessidades dos seus beneficiários diretos e indiretos, são:

- I - estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços do Ministério da Previdência Social, de seus órgãos colegiados e entidades vinculadas;
- II - atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;
- III - apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;

IV - encaminhar e responder reclamações, denúncias, sugestões e elogios, recebidos por correspondência (PREVCartas) ou diretamente registrados no Sistema de Ouvidoria, relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social, após adotar os procedimentos necessários em cada caso; e

V - elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério e suas entidades vinculadas.

Parágrafo único. A Ouvidoria assegurará o sigilo das manifestações de acordo com a legislação em vigor, sendo preservada a identidade do autor da denúncia, salvo sua expressa solicitação em sentido contrário. (BRASIL, 2011)

1.4 Organização – Visão geral

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OUGPS é composta por quatro divisões, além do Gabinete do Ouvidor-Geral, cada uma contendo atribuições específicas, conforme definido no Regimento Interno do Ministro da Previdência Social, publicado sob a forma de Portaria (Portaria MPS Nº 751, de 29 de dezembro de 2011 - DOU de 30/12/2011).

1.4.1 Organograma

Na Figura 3 é apresentado, de forma gráfica, o organograma da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.



Figura 3 – Organograma funcional da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.
Fonte: Portaria nº 751 de 29 de dezembro de 2011 (BRASIL, 2011).

1.4.2 Descrição do organograma

A Ouvidoria-Geral da Previdência Social integra a estrutura organizacional do Gabinete do Ministro de Estado da Previdência Social. É representada e dirigida por um Ouvidor-Geral, auxiliado diretamente por um substituto e assessorado por uma equipe composta de servidores, que atuará com autonomia e independência. Sua estrutura organizacional também comporta quatro divisões com objetivos e definições distintas (BRASIL, 2013b).

A Divisão de Análise e Processamento (DIVAP) é responsável por receber, analisar e revisar as manifestações eletrônicas, antes de encaminhar o registro à respectiva área técnica solucionadora e/ou responder aos cidadãos, aos servidores da Previdência Social e entidades a ela vinculadas. A DIVAP também é responsável por elaborar e atualizar os manuais internos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social e aprimorar modelos de respostas das manifestações.

Compete à Divisão de Interação com o Cidadão (DICID) realizar o cadastro, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos que comparecem pessoalmente à Ouvidoria-Geral da Previdência Social, para obter orientações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social. Além desse atendimento, a Divisão de Integração com o Cidadão também recebe cartas e outras correspondências oriundas da sociedade em geral e de órgãos públicos. No atendimento presencial o maior volume de solicitações refere-se a informações ou orientações sobre aposentadoria, auxílio doença, revisão e recusa de benefícios previdenciários. Destaca-se ainda uma demanda significativamente sobre extrato de contribuições previdenciárias.

A Divisão de Informações Gerenciais (DIGER) é responsável por produzir relatórios, estudos e diagnósticos técnicos e gerenciais a partir das manifestações

recebidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social, por acompanhar, orientar e avaliar o desempenho das áreas técnicas solucionadoras quanto à qualidade e tempestividade das respostas à Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Além de gerir os sistemas da Ouvidoria-Geral da Previdência Social, em conformidade com as unidades competentes e de subsidiar, com informações dos usuários, a manutenção da página eletrônica da Ouvidoria-Geral da Previdência Social.

Ao Serviço de Apoio Administrativo (SEAAD) compete assessorar e apoiar o gabinete, bem como executar e controlar as atividades relacionadas à administração de pessoal, gestão de documentos, comunicação administrativa, publicação, administração de material, informática, patrimônio e serviços gerais, em conformidade com as unidades competentes.

1.4.3 Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral

Os canais de atendimento possibilitam à Ouvidoria-Geral estreitar a relação entre sociedade e governo (BRASIL, 2013b). Permitem que o cidadão solicite o cadastro de denúncias, elogios, sugestões, reclamações e ainda solicite outras solicitações, colaborando de forma substancial para a melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social. São eles:

- Autoatendimento (Via Internet) - Pelo link da Ouvidoria-Geral, no site www.previdencia.gov.br, o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria e cadastrar diretamente sua manifestação. Esta forma de contato surgiu com a implantação do atual Sistema de Ouvidoria (SOU-Web), em março de 2008. Ao final do cadastro da manifestação o Sistema de Ouvidoria (SOU-Web) gera um código (protocolo), que permite o acompanhamento da manifestação pelo cidadão, que pode ser feito por meio da página da Previdência Social ou pela Central de Atendimento 135. A criação do

código da manifestação atende ao Decreto Presidencial nº 6.932 de 2009, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

- Central de Atendimento 135 (Via Telefone) - A Central de Atendimento 135 oferece um grande número de serviços da Previdência Social, dentre eles o atendimento dos cidadãos e o cadastro de suas manifestações na Ouvidoria-Geral da Previdência Social. O cidadão pode realizar sua ligação à Central 135 por um telefone público, telefone fixo ou pelo celular, neste caso o custo de ligação é local. As manifestações cadastradas por meio da Central 135 também podem ser acompanhadas pelo cidadão, pois ao final da ligação, o atendente informará o código (protocolo) a ele.

Atualmente, a Central de Atendimento 135, é mantida por três unidades, uma em Belo Horizonte (MG), outra em Caruaru (PE) e a recém-inaugurada central em Salvador (BA). Essas unidades oferecem um grande número de serviços da Previdência Social, dentre os quais se destacam: agendamentos para atendimento nas agências, disponibilização de informações, requerimento de benefícios e registros de manifestações para Ouvidoria. Entre os teleatendentes há um grupo capacitado especialmente para atender as chamadas direcionadas à Ouvidoria.

- PREVCartas (Correspondências) - As correspondências recebidas pelo PREVCartas (Caixa Postal 09714, CEP 70.040-976, Brasília/DF), são cadastradas no Sistema de Ouvidoria (SOU-Web) e seguem o fluxo correspondente ao assunto das manifestações. O cidadão recebe sua resposta por meio de correspondência.

- Atendimento Presencial – na Ouvidoria-Geral da Previdência Social - O cidadão pode comparecer pessoalmente à Ouvidoria-Geral da Previdência Social, para obter orientações e informações a respeito de demandas e processos que tramitam na Previdência Social. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 8h às 18h.

É importante ressaltar que, no ato do atendimento, o cidadão deverá apresentar, ao servidor da Ouvidoria Geral, documento de identidade, para o fornecimento de informação ao interessado ou procuração registrada em cartório, no caso de fornecimento de informações a terceiros.

A Figura 4 representa os canais de entrada das manifestações recebidas no ano de 2012.

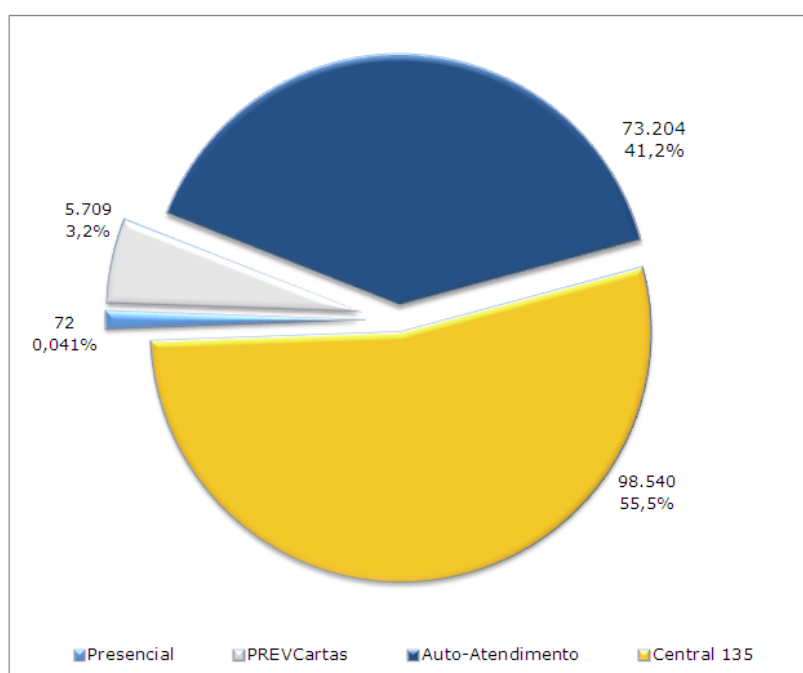


Figura 4 – Manifestações cadastradas por canais de atendimento em 2012.
Fonte: Relatório de atividades 2012 (BRASIL, 2013b).

1.4.4 Mapeamento do processo (Fluxo atual)

As manifestações chegam à Ouvidoria-Geral pelos diversos canais de atendimento disponíveis para o cidadão, conforme já citado anteriormente. Um destes canais é a própria OUGPS através do atendimento presencial prestado pela Divisão de Interação com o Cidadão – DICID.

As manifestações cadastradas são tratadas pela Divisão de Análise de Processamento – DIVAP, a qual providencia o seu encaminhamento à área competente ou emite um parecer ao cidadão. Esta divisão também é responsável pelo controle de qualidade do procedimento realizado nestas manifestações através de revisões do tratamento dado pelos analistas às mesmas. Ao ser emitida uma carta física que deve ser enviada ao cidadão pelos serviços do correio, este procedimento é realizado pela DICID.

Estas manifestações geram números que são consolidados pela Divisão de Informações Gerenciais – DIGER, a qual confecciona relatórios gerenciais e índices estatísticos que auxiliam na tomada de decisão do Gabinete do Ouvidor onde são emitidos esclarecimentos e informativos de prestação de serviço ao Gabinete do Ministro e demais órgãos da administração pública.

O monitoramento das manifestações que são encaminhadas pela DIVAP às áreas solucionadoras e ficam aguardando parecer técnico das mesmas são constantemente monitorados pela DIGER, o qual acompanha estas pendências e auxilia as áreas no que é necessário para solução destas manifestações.

O processo apresentado na Figura 5 demonstra o fluxo de trabalho de toda a OUGPS na visão de macroprocessos. Já a Figura 6 apresenta o fluxo de todo o ciclo de vida de uma manifestação na Previdência Social.

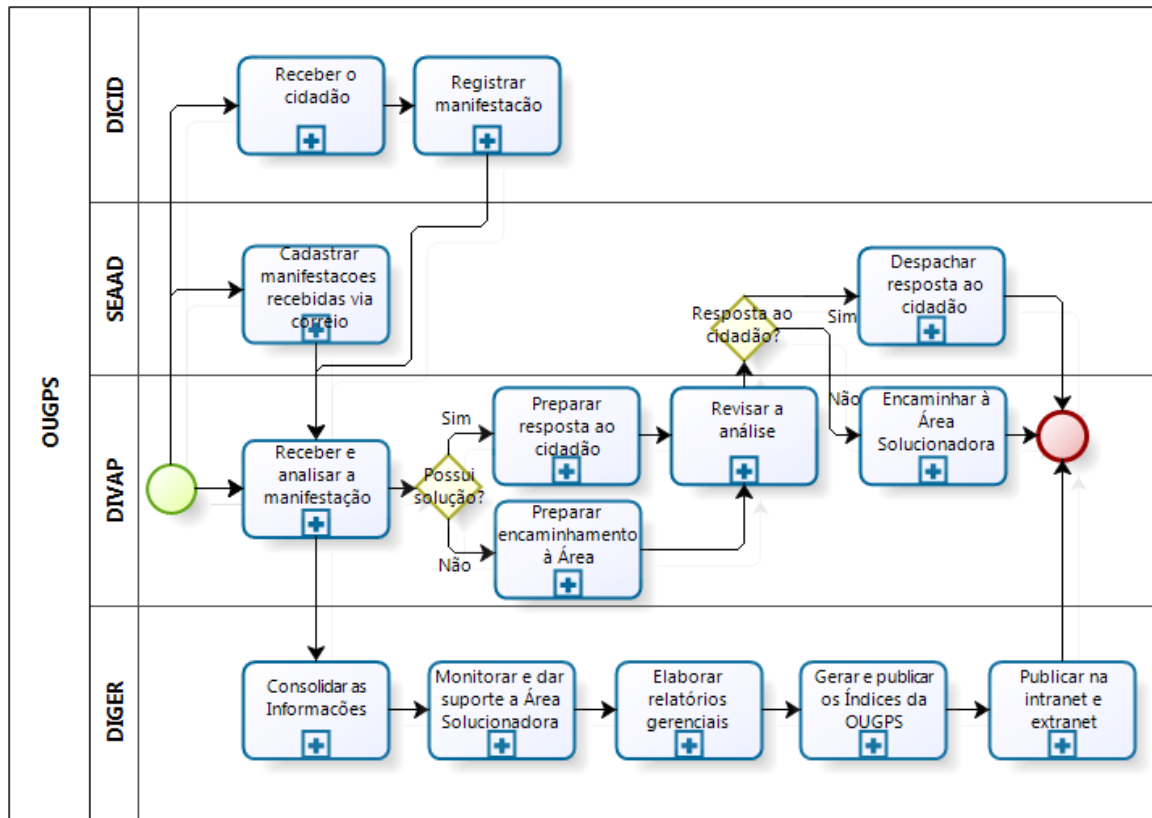


Figura 5 – Fluxo de trabalho atual da OUGPS – Visão geral de toda a instituição.
Fonte: Autor

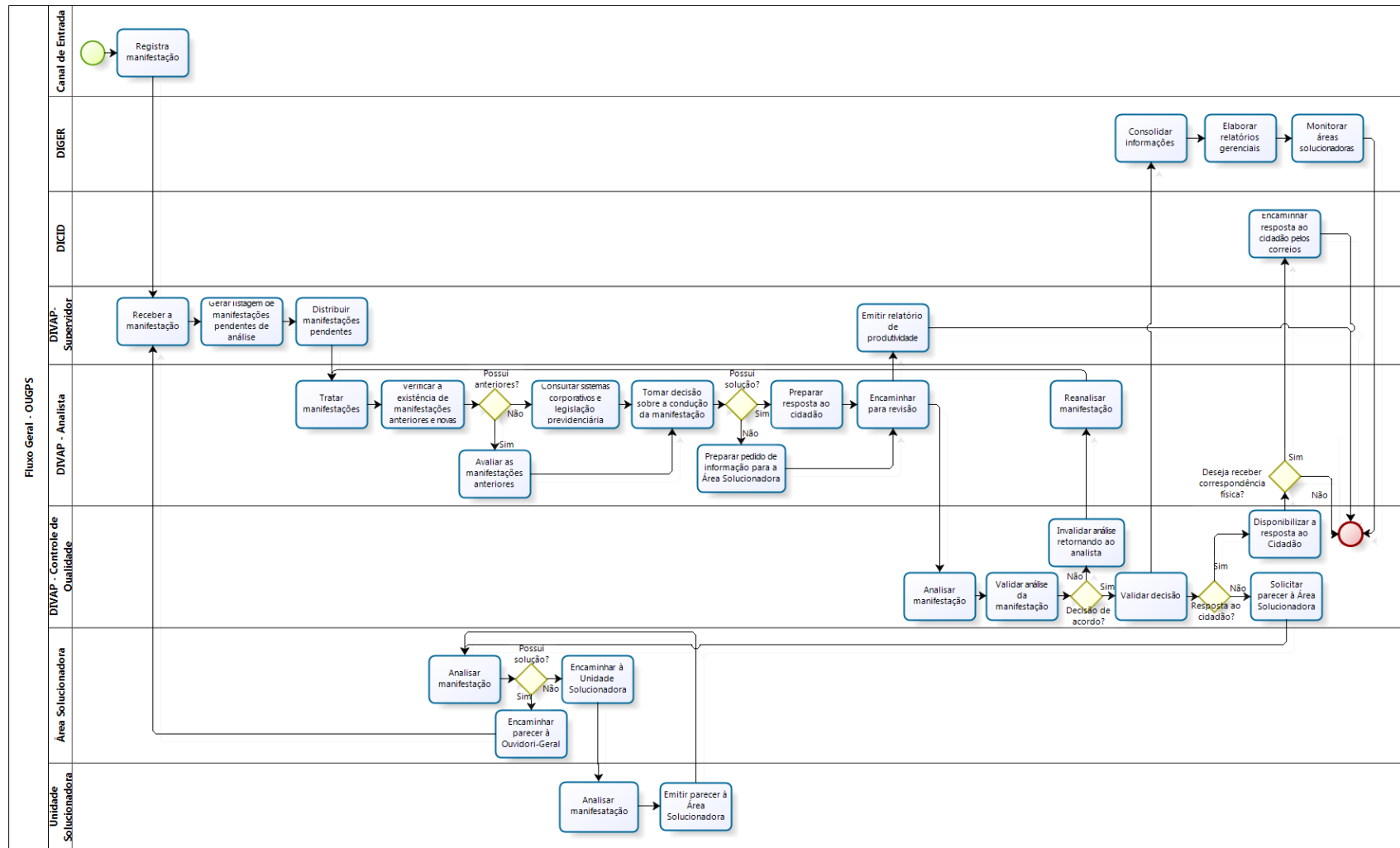


Figura 6 – Fluxo de trabalho atual da OUGPS – Visão geral do ciclo de vida da manifestação.
Fonte: Autor

2 ANÁLISE FUNCIONAL – VISÃO ESPECÍFICA

2.1 Área(s) envolvida(s)

O sistema proposto atende os processos que envolvem o tratamento das manifestações pela Ouvidoria-Geral, o controle da qualidade do tratamento dado e a produção de informações estatísticas de produtividade. A Figura 7 apresenta uma visão macro dos processos ligados ao ciclo de vida de uma manifestação.

A área envolvida neste processo é a Divisão de Análise e Processamento - DIVAP.

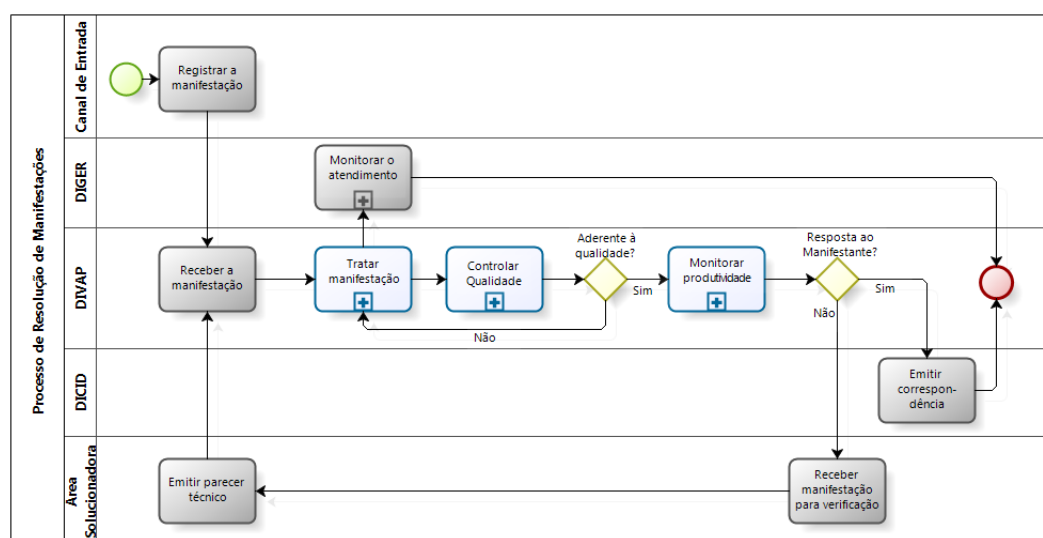


Figura 7 – Processo para resolução de manifestações.
Fonte: Autor.

2.2 Descrição e mapeamento do processo atual – Visão específica

2.2.1 Processo: Tratar manifestação

As manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral ao serem cadastradas através dos canais de atendimento atribuem-se um tipo de acordo com o assunto

tratado. O tipo da manifestação irá determinar o tratamento a ser dado e o caminho a ser seguido pelo analista.

2.2.2 Tipos de manifestações recebidas

As demandas de manifestações trabalhadas pela Ouvidoria são classificadas em (BRASIL, 2012):

- Denúncias - Neste tipo de manifestação, são inseridos todos os relatos que abordem sobre condutas supostamente ilegais/criminosas que envolvem servidores, terceirizados e estagiários da Previdência Social, agentes externos e segurados/beneficiários do Regime Geral de Previdência Social. Também são incluídas nesta classificação, as ameaças contra a integridade física e a vida de servidores.
- Elogio - São todas as manifestações de satisfação do cidadão com os procedimentos ou com o atendimento prestado pelas unidades do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou dos outros setores da Previdência Social.
- Sugestões - Neste tipo, o cidadão expressa sua opinião e sugere modificações de procedimentos, na legislação, de atendimento e para o sítio da Previdência Social.
- Solicitações Diversas - Nesta classificação, são enquadradas as solicitações de informações a respeito das leis e dos procedimentos previdenciários que não possam ser enquadrados em nenhum dos demais tipos de manifestações presentes neste item.
- Manifestações da Área de Benefício - Esta classificação engloba as manifestações referentes aos requerimentos de benefícios e de

certidão de tempo de contribuição, aos processos de revisão, recurso e aos procedimentos em geral no que se refere à área de benefícios.

- Manifestações sobre Atendimento da Previdência Social - São enquadradas neste item, as reclamações a respeito do atendimento prestado pela Previdência Social como um todo (Agências, Juntas/Câmaras de Recursos, Central de Atendimento 135 e da Ouvidoria).
- Manifestações sobre contribuição previdenciária/failiação - São as manifestações a respeito de contribuição previdenciária que ainda competem a Previdência Social (cálculo de contribuições com pagamento a vista, acerto de recolhimentos, inscrição NIT/PIS/PASEP e demais serviços no que se refere pessoa física).
- Manifestações sobre atendimento nos Órgãos Pagadores/Instituições Financeiras - As insatisfações que se referem ao atendimento dos bancos, fornecimento de cartão/senha e de empréstimos consignados são inseridos nesta classificação.

Todos os tipos supramencionados são desmembrados em classificações e subclassificações específicas, as quais permitem visão detalhada da demanda.

2.2.3 Procedimentos quanto às manifestações recebidas

As manifestações recebidas e cadastradas são tratadas de forma independente e imparcial e são acompanhadas até a sua efetiva conclusão. Para isso, foi estabelecida uma rotina de atuação da Ouvidoria-Geral da Previdência Social para essas manifestações (Figura 8), que pode ser assim descrita:

- As manifestações do cidadão são recebidas;
- Em seguida são identificadas aquelas manifestações que devem ser encaminhadas para a respectiva área técnica solucionadora competente e as que podem ser solucionadas na própria Ouvidoria-Geral;
- Quando possível a própria Ouvidoria-Geral da Previdência Social responde de forma resolutive a manifestação do cidadão;
- Quando necessária a obtenção de informações adicionais às respostas, as manifestações são enviadas às áreas técnicas solucionadoras, responsável pelo assunto da manifestação, para que emita parecer técnico sobre o pleito do cidadão;
- Toda resposta enviada ao cidadão e a solicitação de parecer à área técnica é revisada antes de sair da Ouvidoria, isto garante a qualidade do serviço prestado; e
- Quando as manifestações são enviadas as áreas técnicas solucionadoras é realizado um acompanhamento acerca das providências necessárias para a solução do pedido.

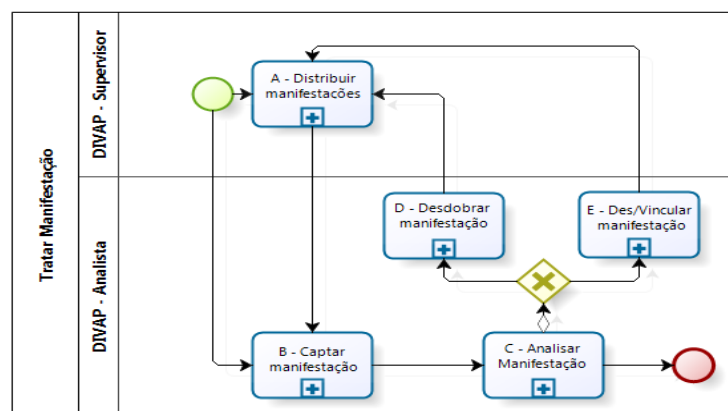


Figura 8 – Processo Tratar Manifestação.
Fonte: Autor.

2.2.4 Subprocesso A: Distribuir manifestação

As manifestações cadastradas pelos canais de atendimento são recebidas pela Ouvidoria-Geral, especificamente pela DIVAP, onde, o supervisor extrai o relatório com a listagem das manifestações que estão pendentes de tratamento pela Divisão. A partir da lista obtida o supervisor contabiliza as manifestações e divide, manualmente, entre os analistas disponíveis. Cada analista vincula cada manifestação, através do seu código, ao seu “tanque de análise¹”, onde constam as manifestações a serem analisadas pelo mesmo. O fluxo detalhado deste processo é apresentado na Figura 9.

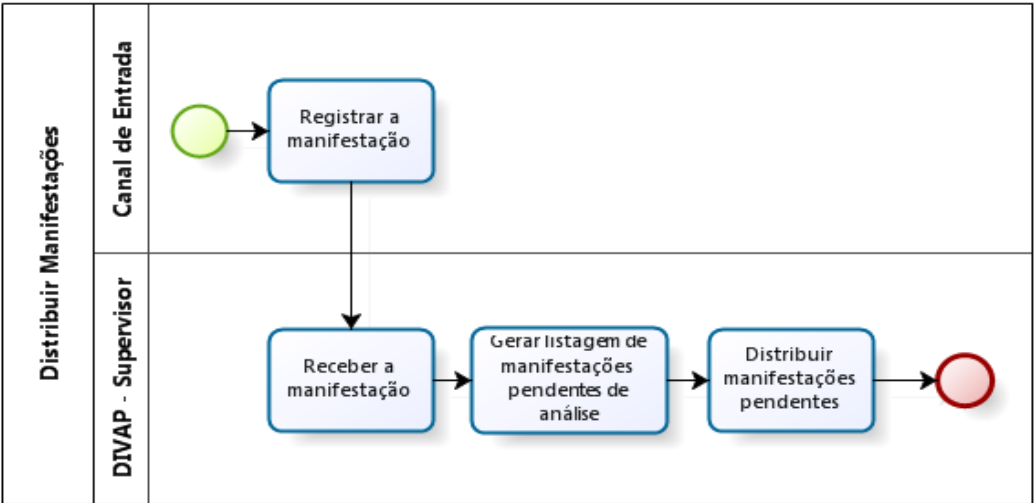
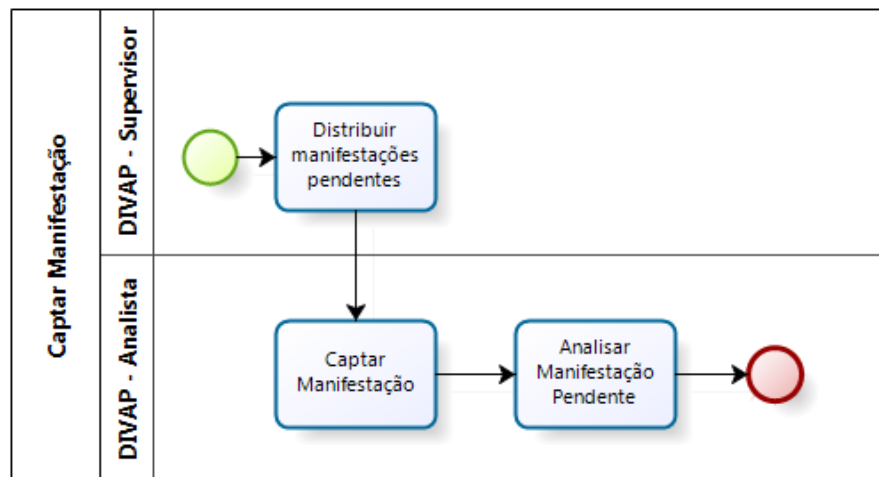


Figura 9 - Distribuir Manifestação – Visão atual.
Fonte: Autor.

¹ Tanque de análise: Repositório onde consta a listagem das manifestações pendentes de análise para cada analista.

2.2.5 Subprocesso B: Captar manifestação



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 10 – Captar Manifestação – Visão atual.
Fonte: Autor.

No processo atual, detalhado na Figura 10 a extração e distribuição manual das manifestações pelo Supervisor a serem tratadas pelos analistas onera o tempo de ambos. O sistema atual não permite, de forma automática e segura, que os responsáveis pelo tratamento de cada manifestação possa captá-las para sua lista de pendências. Estas são captadas individualmente a partir da lista impressa entregue pelo supervisor a cada analista.

2.2.6 Subprocesso C: Analisar manifestação

A partir da captação da manifestação, onde a mesma encontra-se no tanque de análise de um determinado analista, o próximo passo é a análise, onde são identificados quais registros devem ser encaminhadas para uma área técnica solucionadora competente e quais podem ser solucionadas diretamente pela Ouvidoria-Geral. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações: *Manifestações novas e manifestações retornadas*.

Fluxo das manifestações novas

A manifestação cadastrada pode seguir por dois caminhos na Ouvidoria-Geral (Figura 11):

- Primeiro fluxo: **resposta Imediata** - trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado na Ouvidoria-Geral da Previdência Social e a resposta é enviada para o cidadão, após passar por um controle da qualidade, finalizando o fluxo.
- Segundo fluxo: **encaminhamento para a área técnica solucionadora** - se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área técnica competente. Nessa situação, a Ouvidoria-Geral da Previdência Social classifica e encaminha, de forma on-line, a manifestação registrada para a respectiva área técnica solucionadora. Em seguida, a área técnica avalia a manifestação e emite parecer, que é encaminhado de volta à Ouvidoria-Geral para a formulação da resposta adequada ao cidadão, com base nas informações disponibilizadas pela área técnica solucionadora.

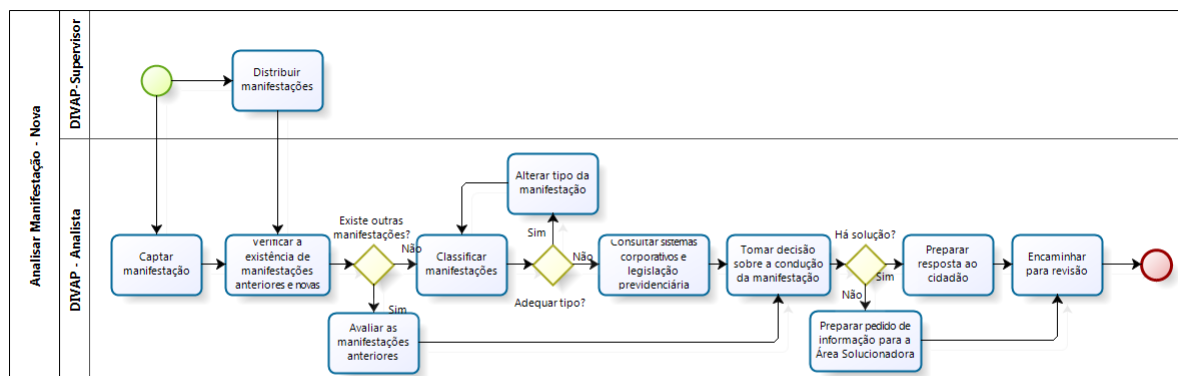
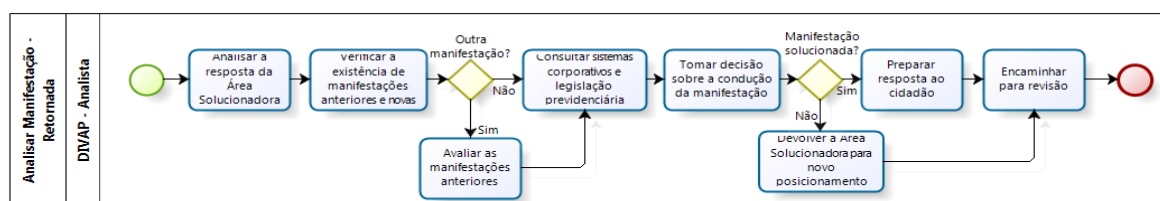


Figura 11 – Analisar Manifestação Nova – Visão atual.
Fonte: Autor.

Fluxo das manifestações retornadas

O retorno das manifestações consiste no resultado da avaliação da manifestação que a área realizou, conforme Figura 12. Quando o retorno é considerado incompleto ou divergente do perguntado pelo segurado, o registro será reenviado para que a área técnica solucionadora responsável possa complementar ou corrigir a conclusão de sua apuração. Caso a apuração seja procedente a Ouvidoria-Geral poderá elaborar resposta final para o cidadão.

Em alguns casos, o retorno será considerado procedente, contudo, a manifestação deverá ser reenviada para uma nova área técnica solucionadora com o objetivo de buscar a solução do problema apresentado pelo cidadão. Todos os retornos das manifestações passam por esses procedimentos anteriormente descritos: de análise e de controle da qualidade.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 12 – Analisar Manifestação Retornada – Visão atual.
Fonte: Autor.

Procedimentos específicos para tratamento de alguns tipos de manifestação

Elogios - Os elogios recebem tratamento diferenciado conforme descrito na Figura 13, pois não são encaminhados via sistema para as Áreas Solucionadoras. A Ouvidoria identifica e classifica todos os elogios via sistema e posta uma resposta para o cidadão agradecendo sua iniciativa.

Sugestões - As sugestões cadastradas no sistema também não são encaminhadas para as Áreas Solucionadoras por meio do sistema (Figura 13). A Ouvidoria identifica e classifica todas as sugestões recebidas. Ao cidadão é postada resposta no site da Ouvidoria, referente ao código da manifestação, agradecendo sua iniciativa.

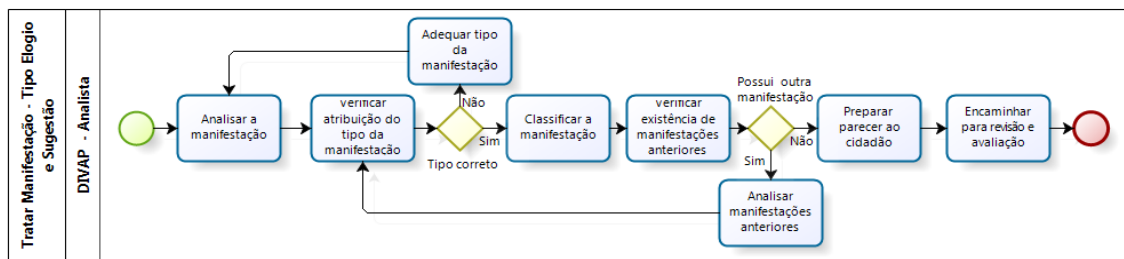


Figura 13 – Analisar Manifestação de Elogio e Sugestão – Visão atual.
Fonte: Autor.

Denúncias - As denúncias recebem o mesmo tratamento quando de seu cadastro e análise, mas sua distribuição está disciplinada na Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010, redigida em conjunto com as áreas envolvidas no procedimento de apuração, onde, de acordo com sua natureza é encaminhada para apuração disciplinar em uma determinada área técnica (Figura 14).

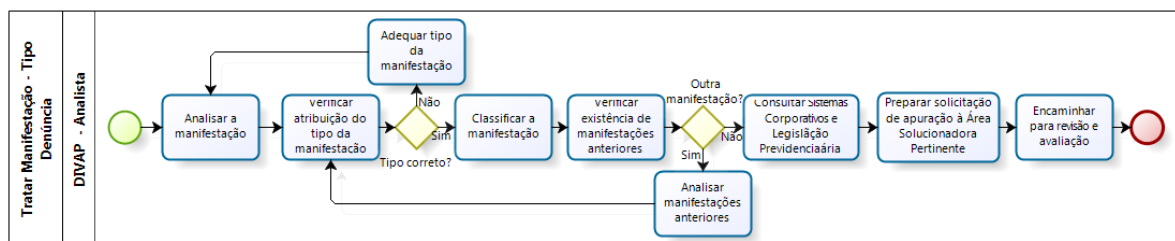


Figura 14 – Analisar Manifestação de Denúncia – Visão atual.
Fonte: Autor.

Atendimento nos Órgãos Pagadores / Instituições Financeiras (empréstimo consignado) - Neste tipo existe tratamento específico para as reclamações, no que se refere a empréstimo consignado, previsto nos artigos 45 a 51 da Instrução Normativa nº 28/2008 INSS/PRES.

2.2.7 Subprocesso D: Desdobrar manifestação

Durante a análise da manifestação o analista responsável identifica que a mesma trata mais de um assunto, e estes assuntos são classificados de forma diferentes, neste caso é necessário que a manifestação seja desmembrada em quantas forem necessárias a fim de que todos os problemas sejam solucionados de maneira pertinente e satisfatória, conforme descrito na Figura 15.

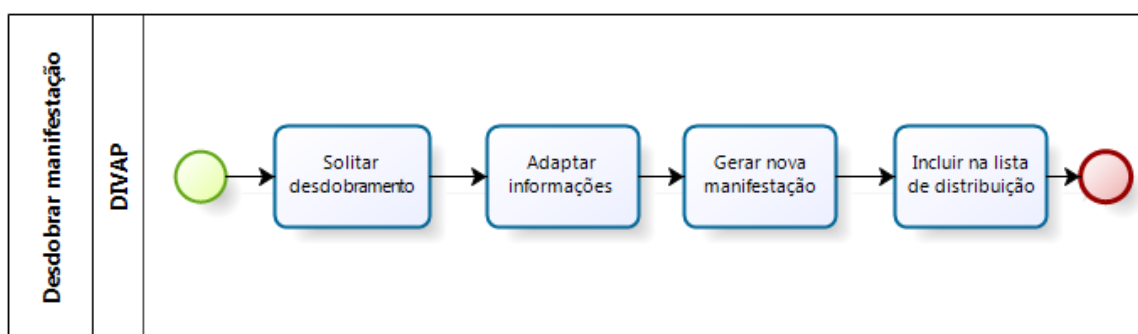
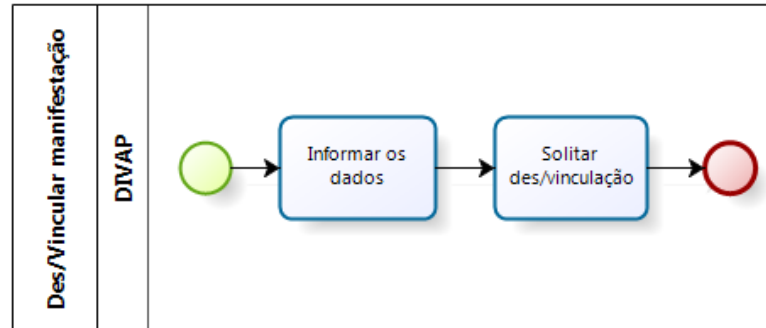


Figura 15 – Desdobrar manifestação – Visão atual.
Fonte: Autor.

2.2.8 Subprocesso E: Des/Vincular manifestação

A vinculação de manifestação é utilizada ao identificar manifestações, de um mesmo cidadão, que se complementam ou simplesmente está reiterando o seu pedido, assim é viável a identificação mais rápida de manifestações interligadas que se complementam e auxiliam no processo de análise e entendimento. O

procedimento inverso, a desvinculação, também é realizado. Este tem o intuito de desfazer uma vinculação que não há motivos para existir (Figura 16).

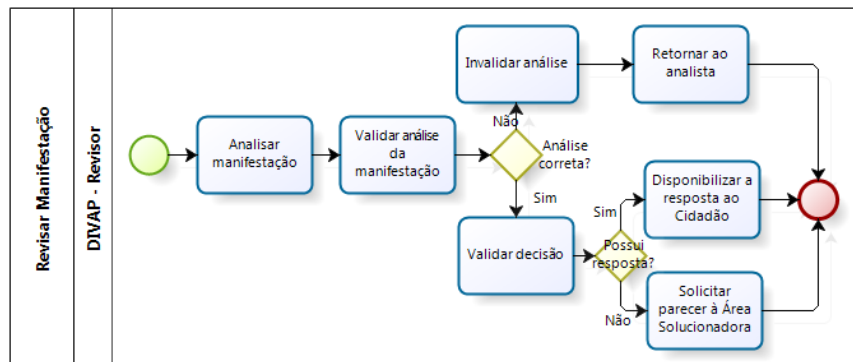


Powered by
bizagi
Modeler

Figura 16 – Des/Vincular manifestação – Visão atual.
Fonte: Autor.

2.2.9 Processo: Controlar a qualidade

2.2.10 Subprocesso F: Revisar manifestação



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 17 – Revisar manifestação – Visão atual.
Fonte: Autor.

A Ouvidoria-Geral possui uma equipe de agentes públicos específica para revisar todas as tomadas de decisões acima citadas. Desta forma, a carta formulada e/ou o texto de encaminhamento da manifestação para a área competente serão

reavaliados para verificar se existe alguma incorreção (Figura 17). Caso exista erro, a manifestação passa pelo procedimento de análise novamente, para que sejam realizadas as devidas retificações.

2.2.11 Fluxo de status da manifestação durante o ciclo de vida

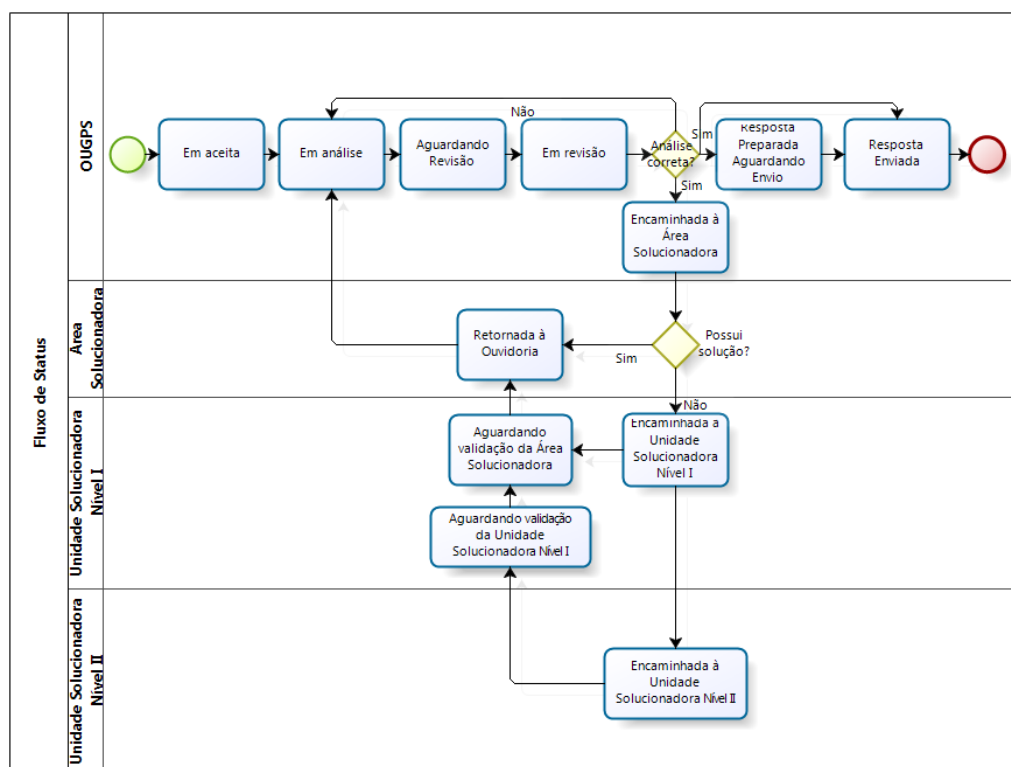


Figura 18 – Fluxo de status – Visão atual.
Fonte: Autor.

As manifestações quando cadastradas no sistema de Ouvidoria recebem um primeiro status no sistema: “**Aceita**” o que significa que não passou ainda por nenhum processo de análise (Figura 18). Quando do primeiro contato do analista com a manifestação, ele transporta essa manifestação para um tanque de análise e preenche vários requisitos exigidos pelo sistema para uma perfeita análise e compreensão da área técnica competente por onde a manifestação vai tramitar. Nesse status a manifestação passa para o status “**Em análise**”. Nessa análise são

identificadas quais as manifestações que devem ser encaminhadas para a área competente e aquelas que podem ser solucionadas na própria Ouvidoria. Este procedimento origina dois fluxos internos de tratamento das manifestações.

O primeiro fluxo, como já explicado anteriormente, trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Neste caso, o registro é analisado e a resposta é encaminhada para a equipe de controle de qualidade, recebendo o status **“Aguardando Revisão”**, ao ser iniciado o processo de revisão da manifestação o status é atualizado para **“Em Revisão”**. Este setor é responsável por avaliar o texto que será enviado ao cidadão. Após aprovada, a resposta é enviada para o cidadão, mudando automaticamente o status para **“Resposta Enviada”**, finalizando o processo na Ouvidoria, caso a resposta seja enviada via correio, antes a manifestações fica com o status **“Resposta Preparada Aguardando Envio”**, após a impressão da correspondência a mesma se torna **“Resposta Enviada”**, finalizando o processo. A revisão reprovada será postada ao interessado após as devidas correções.

O segundo fluxo se refere às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente. Nestas situações, a Ouvidoria classifica e encaminha o registro para a Área Solucionadora de forma on-line o que possibilita a celeridade da resposta. Nesse estágio a manifestação passa para o status **“Encaminhado Solucionador”**. A área avalia a situação apresentada pelo cidadão e se posiciona. As áreas solucionadoras, ao identificarem que a manifestação precisa ser encaminhada à uma unidade de atendimento, dentro da sua jurisdição, encaminha para a unidade e a manifestação se torna **“Encaminhada à Unidade Solucionadora Nível I”**, que pode devolver a manifestação com parecer técnico ou

encaminhar para outra unidade solucionadora se pronunciar “**Encaminhada à Unidade Solucionadora Nível II**”. Ao ser encaminhado parecer da Unidade Solucionadora Nível I ou II a manifestação aguarda validação da resposta pela Área Solucionadora antes de retornar à Ouvidoria, onde fica com status “**Aguardando Validação**” ao ser validada pela área ela retorna à OUGPS com o status “**Retornada à Ouvidoria**”.

2.2.12 Subprocesso G: Emitir relatório de qualidade

O sistema utilizado atualmente pela Ouvidoria-Geral efetua avaliações de algumas manifestações, no entanto, não é possível gerar relatório de qualidade por falhas no processo de concepção do software. Logo, não é possível o acompanhamento da qualidade das manifestações tratadas na instituição.

2.2.13 Processo: Monitorar a Produtividade

2.2.14 Subprocesso H: Emitir relatório de produtividade

O relatório de produtividade é retirado para aferição da quantidade de manifestações analisadas pela equipe em determinado período. O relatório apresenta informações estatísticas de produção por analista da equipe. Os dados extraídos são trabalhados pelo supervisor, em planilha eletrônica, a fim de alcançar os dados da forma necessária (Figura 19).

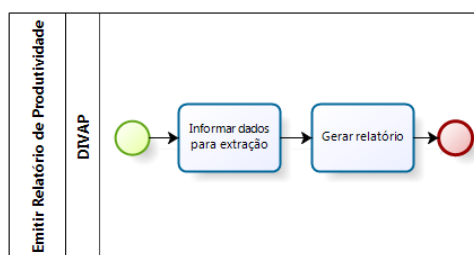


Figura 19 – Emitir relatório de produtividade – Visão atual.
Fonte: Autor.

2.3 Identificação do problema

2.3.1 Com relação à distribuição da manifestação

Quadro 1 – Detalhamento do problema – Distribuir da manifestação.

O problema de	Controle deficiente das manifestações distribuídas aos analistas pelo supervisor.
Afeta	O tempo de disponibilidade do supervisor; A integridade da ordem das manifestações a serem tratadas.
Cujo impacto é	As manifestações pendentes são listadas em um relatório. O Supervisor separa manualmente as manifestações para cada analista disponível e lhe entrega uma listagem, em papel, do que deve ser feito. Esta atividade onera muito tempo do supervisor, assim, o mesmo não tem tempos para outras atividades mais importantes; Manifestações são deixadas de lado por serem complicadas ou simplesmente por se perderem no meio do caminho.
Benefícios de uma solução seriam	Aprimoramento do controle da distribuição das manifestações pelo supervisor para cada analista.

Fonte: Autor.

2.3.2 Com relação à captação da manifestação

Quadro 2 – Detalhamento do problema – Captar da manifestação.

O problema de	Onera o tempo do analista na captação das manifestações uma a uma pelo código específico.
Afeta	O tempo de disponibilidade do analista; A integridade da ordem das manifestações a serem tratadas.
Cujo impacto é	As manifestações pendentes são listadas em um relatório. O Supervisor separa manualmente as manifestações para cada analista disponível e lhe entrega uma listagem, em papel, do que deve ser feito. Esta atividade onera muito tempo do supervisor, assim, o mesmo não tem tempos para outras atividades mais importantes; Manifestações são deixadas de lado por serem complicadas ou simplesmente por se perderem no meio do caminho.
Benefícios de uma solução seriam	Aumentar a produtividade dos analistas e diminuir o tempo de espera do cidadão por uma resposta conclusiva. Aproveitamento do tempo de trabalho dos analistas.

Fonte: Autor.

2.3.3 Com relação à análise da manifestação

Quadro 3 – Detalhamento do problema – Analisar da manifestação.

O problema de	Excesso de informações a serem preenchidas pelos analistas.
Afeta	O tempo e produção no processo de análise da manifestação.
Cujo impacto é	Conflito no preenchimento das informações, onde muitas não são utilizadas, apenas oneram o processo.
Benefícios de uma solução seriam	Simplificação e diminuição das informações utilizadas no processo de análise da manifestação.

Fonte: Autor.

Quadro 4 – Detalhamento do problema – Analisar da manifestação.

O problema de	Não é possível a utilização das informações de forma gerencial, pois os campos preenchidos não são passíveis de extração.
Afeta	A tomada de decisão por parte da administração da Ouvidoria-Geral e Administração Pública.
Cujo impacto é	Impossibilidade de fornecimento de informações pertinentes à sociedade e aos gestores.
Benefícios de uma solução seriam	Produzir números estatísticos fidedignos para a administração geral.

Fonte: Autor.

2.3.4 Com relação à revisão da manifestação

Quadro 5 – Detalhamento do problema – Revisar da manifestação.

O problema de	Não há identificação da qualidade do tratamento dado à manifestação.
Afeta	A identificação de falhas na qualidade dos analistas e do processo.
Cujo impacto é	Não é possível a medição de índices de qualidade, identificação de necessidade de treinamento e melhoria no processo.
Benefícios de uma solução seriam	A implementação de um processo de avaliação da qualidade do tratamento da manifestação pelo analista da OUGPS. Identificação de necessidade de treinamento aos analistas em determinado assunto.

Fonte: Autor.

2.3.5 Com relação à emissão de relatório de qualidade

Quadro 6 – Detalhamento do problema – Emitir relatório de qualidade.

O problema de	Não há relatório para aferição da qualidade do tratamento das manifestações.
Afeta	A tomada de decisão por parte dos supervisores.

Cujo impacto é	Não há como apresentar dados estatísticos da qualidade do processo de tratamento das manifestações.
Benefícios de uma solução seriam	Identificação de deficiências de entendimento e procedimentos por parte dos analistas. Identificação da necessidade de cursos de capacitação para os funcionários da OUGPS.

Fonte: Autor.

2.3.6 Com relação à emissão de relatório de produtividade

Quadro 7 – Detalhamento do problema – Emitir relatório de produtividade.

O problema de	Não há relatório para aferição da produtividade dos analistas.
Afeta	A tomada de decisão por parte dos supervisores.
Cujo impacto é	Não há como apresentar dados estatísticos da produtividade dos analistas a fim de justificar aumento, diminuição ou permuta de analista em uma equipe.
Benefícios de uma solução seriam	Avaliação gerencial da produção individual e de equipe.

Fonte: Autor.

3 PROPOSTA DE SOLUÇÃO

3.1 Objetivo geral do projeto

Este projeto tem como objetivo geral automatizar a rotina de distribuição, captação, tratamento e revisão das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral gerando dados estatísticos e qualitativos quanto à produção e qualidade do serviço prestado pela instituição.

3.2 Objetivos específicos do projeto

3.2.1 Com relação à distribuição da manifestação

Obj 1 Prover automação para que o supervisor obtenha autonomia na distribuição das manifestações a serem tratadas pelos analistas.

Quadro 8 – Objetivo específico 1.

Descrição da necessidade	Automatizar o processo de distribuição das manifestações pelo supervisor, uma vez que, hoje, este processo é feito manualmente, onerando muito tempo.
Prioridade	Alta.
Situação atual	A distribuição é feita a partir de um relatório extraído das manifestações pendentes em uma planilha e divididas manualmente pelos analistas disponíveis.
Solução proposta	Criação da funcionalidade de captação automática, a partir da solicitação do analista, de um determinado tipo, quantidade ou até mesmo por uma manifestação específica.

Fonte: Autor.

3.2.2 Com relação à captação da manifestação

Obj 2 Prover automação para que o analista obtenha autonomia na captação das manifestações a serem tratadas.

Quadro 9 – Objetivo específico 2.

Descrição da necessidade	Automatizar o processo de captura das manifestações pelo analista, uma vez que, hoje, este processo é feito manualmente pelo supervisor, onerando muito tempo.
Prioridade	Alta.

Situação atual	A captação é feita registro a registro pelo analista que irá tratá-la, restando resíduos de manifestações que não foram captadas e tratadas pelos analistas.
Solução proposta	Criação da funcionalidade de captação automática, a partir da solicitação do analista, de um determinado tipo, quantidade ou até mesmo por uma manifestação específica.

Fonte: Autor.

3.2.3 Com relação à análise da manifestação

Obj 3 Otimizar o processo de tratamento da manifestação de forma mais clara, ágil e objetiva.

Quadro 10 – Objetivo específico 3.

Descrição da necessidade	Simplificar o processo de tratamento da manifestação dentro da Ouvidoria-Geral.
Prioridade	Alta.
Situação atual	Os procedimentos para tratamento da manifestação são onerosos pela quantidade de informações e telas que devem ser consultadas e campos preenchidos.
Solução proposta	Simplificação e diminuição de acesso à telas e informações desnecessárias para a conclusão do tratamento da manifestação.

Fonte: Autor.

3.2.4 Com relação à revisão da manifestação

Obj 4 Permitir a avaliação das atividades realizadas pelos analistas no processo de análise da manifestação, produzindo números estatísticos fidedignos para a administração geral e pública.

Quadro 11 – Objetivo específico 4.

Descrição da necessidade	Para garantia de que as informações e a decisão tomada pelo analista durante a análise da manifestação estão coerentes e de qualidade é necessário uma validação por parte da equipe de qualidade.
Prioridade	Alta.
Situação atual	A avaliação na revisão é feita, mas nem sempre é salva.
Solução proposta	A revisão deve ser realizada pela equipe de qualidade em todas as manifestações e deve ter uma avaliação gravada a cada vez que for analisada, independente das vezes que isso ocorrer.

Fonte: Autor.

3.2.5 Com relação à emissão de relatório de qualidade

Obj 5 Aferir a qualidade dos trabalhos desempenhados pelos analistas no que tange o tratamento da manifestação, produzindo números estatísticos fidedignos para a administração geral e pública.

Quadro 12 – Objetivo específico 5.

Descrição da necessidade	Aferir a qualidade do que é encaminhado para áreas fora da OUGPS e ao cidadão.
Prioridade	Alta.
Situação atual	Não é possível qualificar a revisão do tratamento da manifestação.
Solução proposta	Incluir no módulo de revisão a qualificação do tratamento dado à manifestação pelo analista, no que diz respeito a classificação dada, o interpretação do assunto, a decisão tomada e o português utilizado.

Fonte: Autor.

3.2.6 Com relação à emissão de relatório de produtividade

Obj 6 Aferir a produtividade dos trabalhos desempenhados pelos analistas no que tange o tratamento da manifestação.

Quadro 13 – Objetivo específico 6.

Descrição da necessidade	Aferir a produtividade do que é trabalhado e produzido na OUGPS.
Prioridade	Alta.
Situação atual	Não é possível quantificar a produtividade dos analistas.
Solução proposta	Incluir o relatório de produtividade que consolide o que foi produzido na OUGPS por período específico, por equipe, por analista, por tipo de manifestação, dentre outros.

Fonte: Autor.

3.3 Funcionalidades

3.3.1 Com relação à distribuição da manifestação

- Distribuição de manifestações;

3.3.2 Com relação à captação da manifestação

- Captação de manifestações.

3.3.3 Com relação à análise da manifestação

- Consulta de manifestação;
- Visualização do espelho e histórico da manifestação;
- Análise e classificação da manifestação de acordo com o problema;
- Alteração do tipo da manifestação;
- Encaminhamento a uma área solucionadora, para solução e envio de resposta ao manifestante;
- Desdobramento da manifestação;
- Vinculação e desvinculação de manifestações;
- Anexar documentos à manifestação.

3.3.4 Com relação à revisão da manifestação

- Revisão das informações e avaliação da análise da manifestação.

3.3.5 Com relação à emissão de relatório de qualidade

- Emissão de relatório de qualidade;
- Geração de gráfico de qualidade;
- Emissão de relatório de erros frequentes;
- Geração de gráfico de ocorrências de erros frequentes.

3.3.6 Com relação à emissão de relatório de produtividade

- Emissão de relatório de produtividade;
- Geração de gráfico de produtividade do analista.

3.4 Descrição e mapeamento do processo proposto – Visão específica

Nem todos os processos mapeados anteriormente foram modificados. As propostas apresentadas tem como área envolvida a Divisão de Análise e Processamento – DIVAP.

3.4.1 Processo: Tratar manifestação

3.4.2 Subprocesso A – Distribuir manifestações

O processo de distribuição das manifestações aos analistas pelo supervisor atualmente é manual. A proposta de otimização deste processo torna este processo automático conforme Figura 20, sendo feito a partir da ferramenta, pelo próprio analista, ou pelo Supervisor, a partir de determinados critérios.

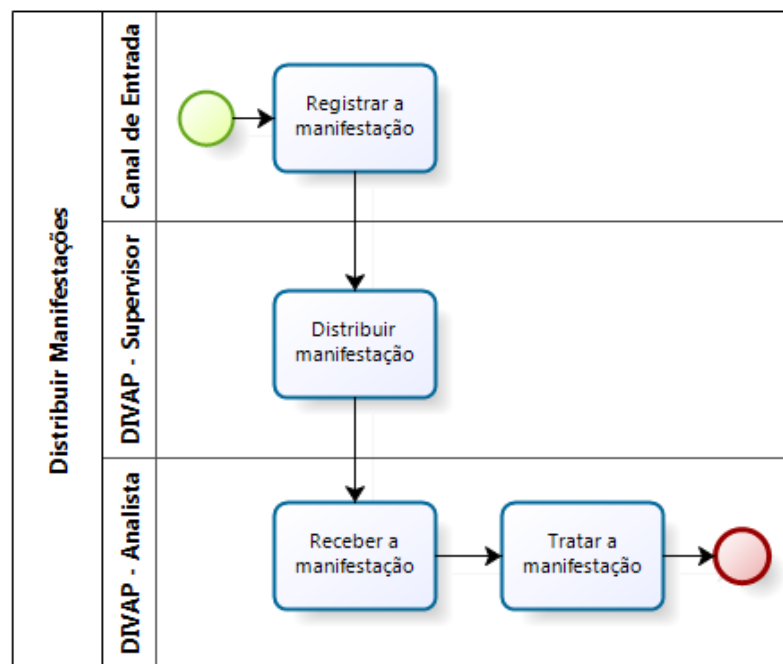
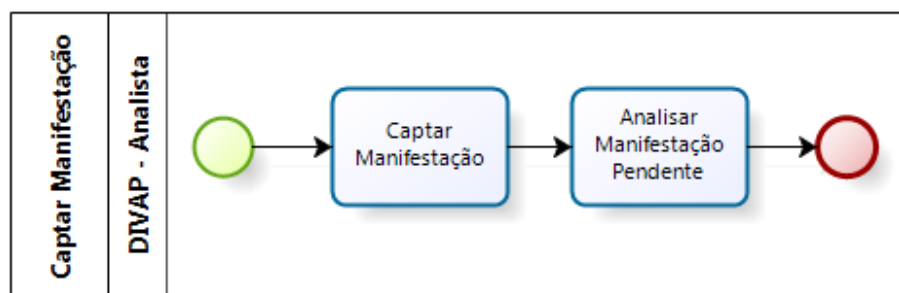


Figura 20 – Distribuir Manifestação – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.3 Subprocesso B – Captar manifestações

O processo de captação das manifestações pelos analistas tem como proposta a otimização do processo de captação da manifestação de forma automático, sendo feito a partir da ferramenta, pelo próprio analista, de acordo com o seu perfil (Figura 21), disponibilidade de demandas e quantitativo de manifestações pendentes de análise.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 21 – Captar Manifestação – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.4 Subprocesso C – Analisar manifestações

Tipos de Manifestações Recebidas

O enquadramento das manifestações em um determinado tipo será simplificado com a diminuição do universo de tipos apresentado para o cidadão. Os grupos de tipos propostos e sua explicação estão descritos a seguir:

Denúncias - São as manifestações ou relatos referentes à conduta supostamente ilegal ou criminosa que envolva servidores, terceirizados estagiários, agentes externos e segurados ou beneficiários da Previdência Social. Também são incluídas nesta classificação as ameaças contra a integridade física e a vida de

servidores. Não é enviada resposta aos cidadãos que denunciarem terceiros (servidores, segurados e trabalhadores terceirizados).

Elogios - São todas as manifestações de satisfação do cidadão com os procedimentos ou com o atendimento prestado pelos servidores, empregados, terceirizados, estagiários e aprendizes do MPS, INSS, PREVIC e DATAPREV.

Sugestões - Neste tipo de manifestações, o cidadão expressa sua opinião e sugere modificações de procedimentos em geral, na legislação, de atendimento e para o site da Previdência Social.

Reclamações - São as insatisfações quanto aos benefícios (procedimentos de requerimento, indeferimento, revisão e recurso), ao atendimento prestado pela Previdência Social e pelos bancos, a qualquer cidadão e a todos os servidores da Instituição.

Solicitações Diversas - São as solicitações, esclarecimentos e dúvidas sobre legislação e procedimentos previdenciários que não se enquadram a nenhum dos demais tipos de manifestações citados anteriormente.

Fluxo das Manifestações Novas

O processo de tratamento da manifestação nova terá início com a captação automática feita pelo analista através do próprio sistema. O analista poderá escolher qual manifestação será captada ou selecionar uma determinada quantidade de um determinado tipo de manifestações a serem analisadas (Figura 22), estas serão carregadas na lista pessoal do analista automaticamente, sem antes ver seu conteúdo.

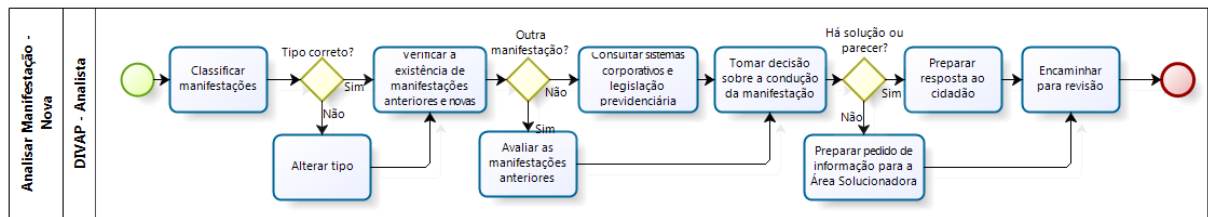


Figura 22 – Analisar Manifestação Nova – Proposta.
Fonte: Autor.

Fluxo das Manifestações Retornadas

O tratamento das manifestações retornadas será diferenciado no que tange a captação da manifestação para análise (Figura 23), conforme item anterior, assim como as demais manifestações a captação será feita de forma automática pelo analista.

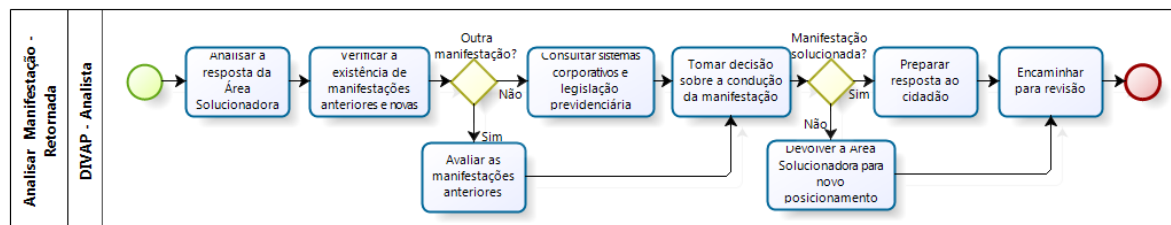


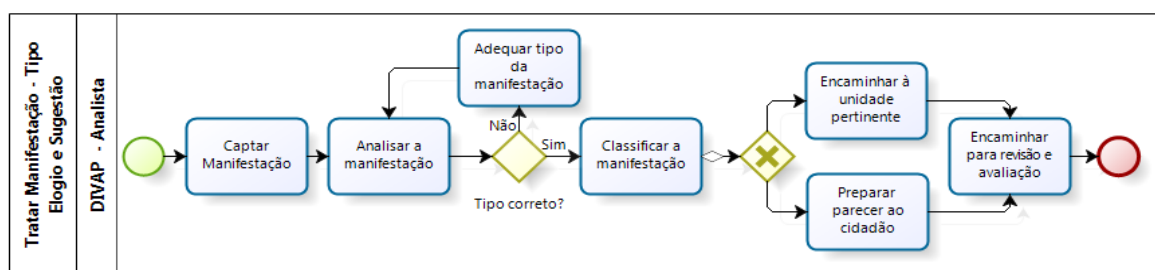
Figura 23 – Analisar Manifestação Retornada – Proposta.
Fonte: Autor.

Procedimentos específicos para tratamento de alguns tipos de manifestação

Elogios - O elogio, por não serem encaminhados via sistema para as Áreas envolvidas, recebem tratamento diferenciado. O processo proposto consiste em identificar, classificar e encaminhar todos os elogios via sistema e postar uma resposta para o cidadão agradecendo sua iniciativa, conforme fluxo descrito na Figura 24. A manifestação de elogio encaminhada à área não necessita de retorno

da área recebedora. A proposta de processo de tratamento de elogio ocorre conforme fluxo.

Sugestões - As sugestões cadastradas no sistema SOU-Web, após identificadas e classificadas, será postada ao cidadão resposta no site da Ouvidoria, referente ao código da manifestação, agradecendo sua iniciativa e a sugestão será encaminhada à área competente, mas não será necessário que a área emita um parecer à OUGPS (Figura 24).



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 24 – Analisar Manifestação de Elogio e Sugestão – Proposta.
Fonte: Autor.

Denúncias - O processo de tratamento da denúncia é disciplinado na Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010 e no Memorando-Circular nº 21/2008 DIRBEN/CGBENEF, assim, o fluxo não pode ser modificado (Figura 25). No entanto, o início do tratamento da manifestação de denúncia se dará conforme os demais tipos, através da captação automática via sistema.

Empréstimo Consignado - O processo de tratamento de previsto nos artigos 45 a 51 da Instrução Normativa nº 28/2008 INSS/PRES, assim, à exemplo das manifestações de denúncia, a mudança no fluxo se dá pela alteração na captação da manifestação pelo próprio sistema.

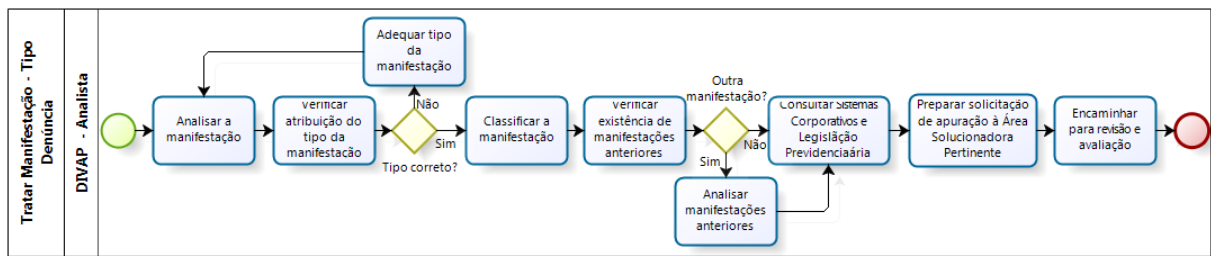


Figura 25 – Analisar Manifestação de Denúncia – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.5 Subprocesso D: Desdobrar manifestação

A proposição de um novo fluxo para o desdobramento das manifestações é embasado na independência deste processo, tornando-o desvinculado de uma análise prévia ou do status da manifestação (Figura 26).

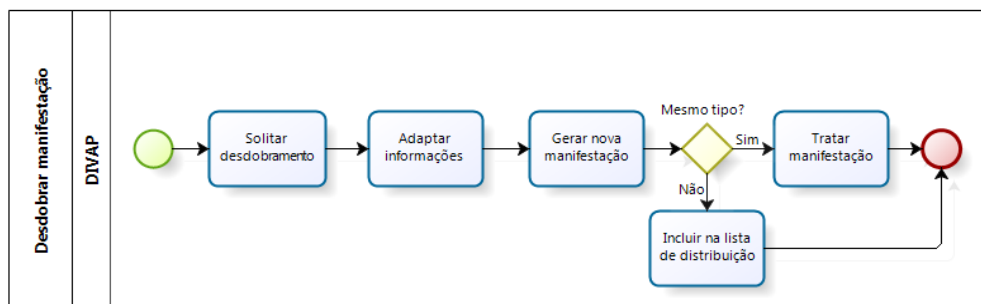
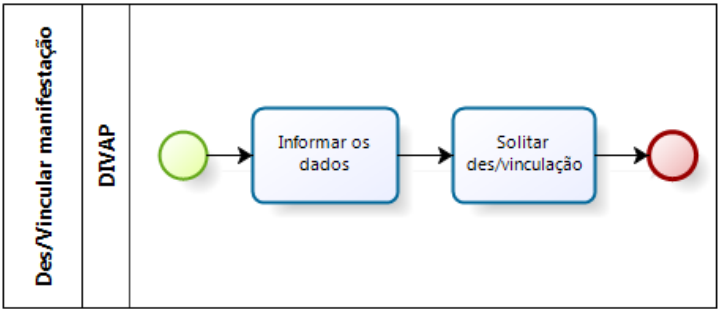


Figura 26 – Desdobrar manifestação – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.6 Subprocesso E: Des/Vincular manifestação

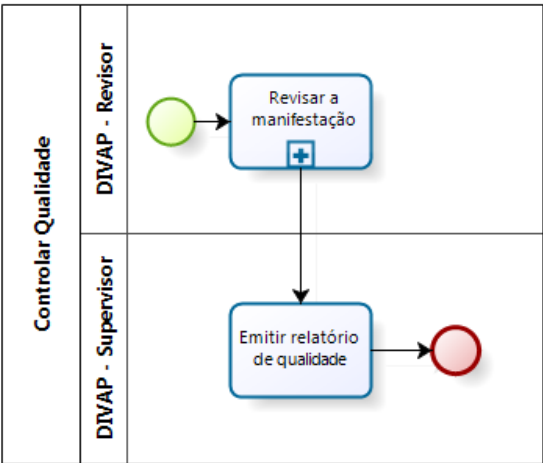
A exemplo do processo de desdobramento da manifestação e vinculação e desvinculação de manifestações torna-se independente, tenho o seu acesso diretamente no menu principal e sem a necessidade da análise da manifestação para iniciação do procedimento (Figura 27).



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 27 – Des/Vincular manifestação – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.7 Processo: Controlar a qualidade



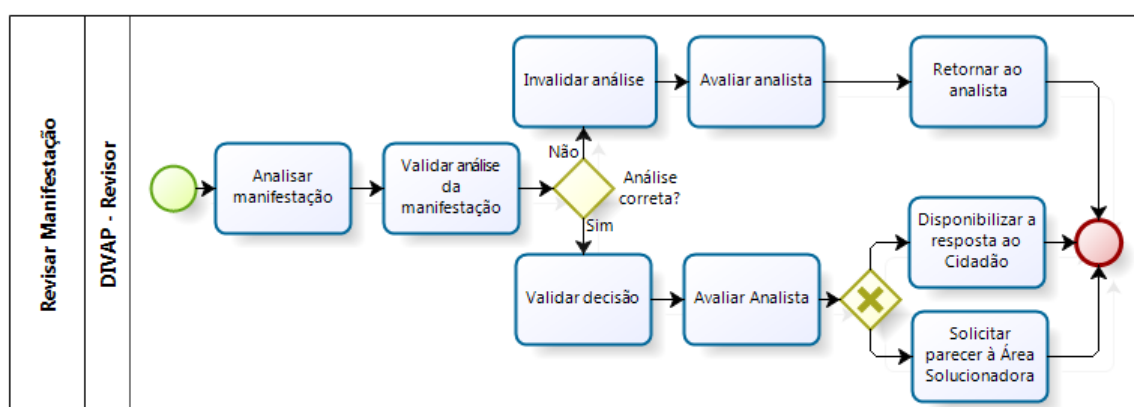
Powered by
bizagi
Modeler

Figura 28 – Controlar a qualidade – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.8 Subprocesso F – Revisar manifestações

Conforme explicitado anteriormente a carta formulada e/ou o texto de encaminhamento da manifestação para a área competente são reavaliados para verificar se existe alguma incorreção. No entanto, não há um mecanismo eficiente

que compute os erros cometidos pelos analistas. Assim, a fim de mensurar a qualidade do trabalho desempenhado pelos analistas e identificação de necessidade de determinado treinamento, será possível que o revisor avalie a ação do analista, indicando, inclusive, que tipo de erro ocorreu, caso ocorra. O fluxo é detalhado de forma gráfica na Figura 29.

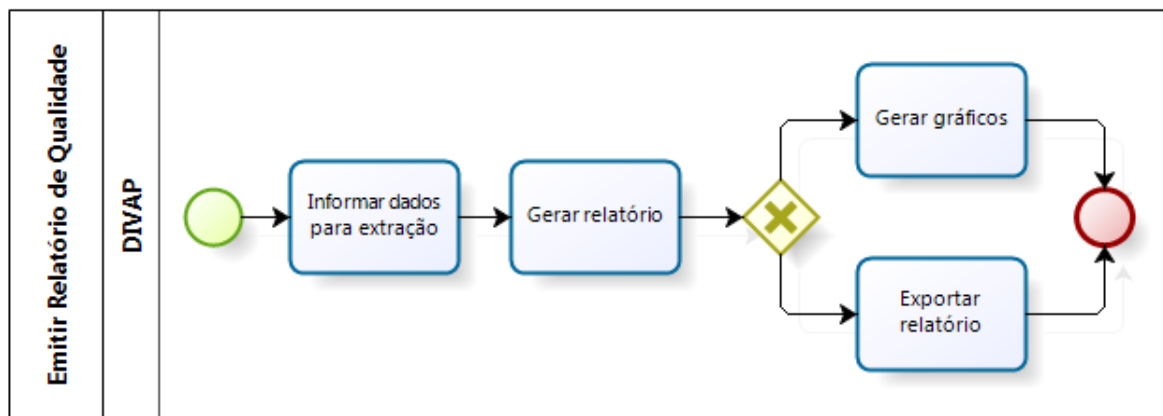


Powered by
bizagi
Modeler

Figura 29 – Revisar Manifestação – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.9 Subprocesso G – Emitir relatórios de qualidade

O relatório de qualidade fornecerá informações primordiais para a identificação de possíveis problemas que envolvam entendimento e procedimentos dos analistas durante o processo de análise da manifestação (Figura 30). Estas informações serão extraídas de acordo com os parâmetros informados pelo usuário com possibilidade de geração de gráficos para melhor visualização, e posteriormente podendo ser extraídas para planilha eletrônica, impressas ou salvas em formato PDF.



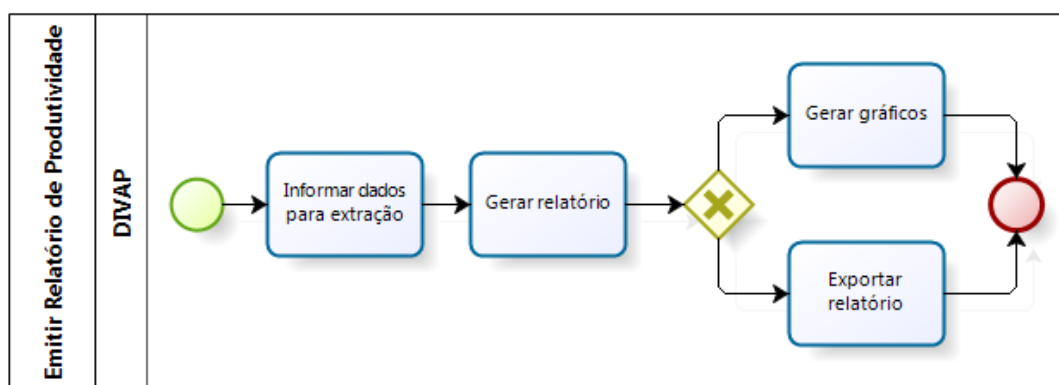
Powered by
bizagi
Modeler

Figura 30 – Emitir relatório de qualidade – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.10 Processo: *Monitorar a produtividade*

3.4.11 Subprocesso H – *Emitir relatórios de produtividade*

O usuário poderá acompanhar a produtividade dos analistas, revisores e equipes pelo relatório de qualidade que trará as informações quanto a produção de cada indivíduo em determinado período. Estas informações também poderão ser extraídas para planilha eletrônica pelo usuário (Figura 31). A geração de gráficos para melhor visualização apoiará a tomada de decisão e visualização das informações apresentadas no gráfico. O relatório e o gráfico poderão ser impressos ou salvos em formato PDF.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 31 – Emitir relatório de produtividade – Proposta.
Fonte: Autor.

3.4.12 Proposta para o fluxo de status

O fluxo de status seguido pelas manifestações durante seu ciclo de vida da Ouvidoria-Geral é muito complexo, principalmente no que tange à Área Solucionadora. Assim, a proposta de fluxo (Figura 32) para o ciclo de vida da manifestação tem a seguinte linha:

As manifestações ao serem cadastradas no sistema de Ouvidoria SOU-Web recebem um primeiro status no sistema: “**Aceita**” indicando que não passou ainda por nenhum processo de análise. Ao ser transportada para o tanque de análise passa ao status “**Em análise**”. Como explicado anteriormente, há a possibilidade de dois fluxos internos de tratamento das manifestações, pois nesta etapa são identificadas quais as manifestações que devem ser encaminhadas para a área competente e aquelas que podem ser solucionadas na própria Ouvidoria.

O primeiro fluxo trata da manifestação que pode ser respondida por meio de consultas aos sistemas corporativos e à legislação previdenciária. Na sua

conclusão a resposta é encaminhada para a equipe de controle de qualidade, recebendo o status “**Em Revisão**” tanto no recebimento quanto durante o processo de revisão da manifestação. Ao ser aprovada, a resposta é enviada para o cidadão, com o status “**Resposta Enviada**”, finalizando o processo na Ouvidoria.

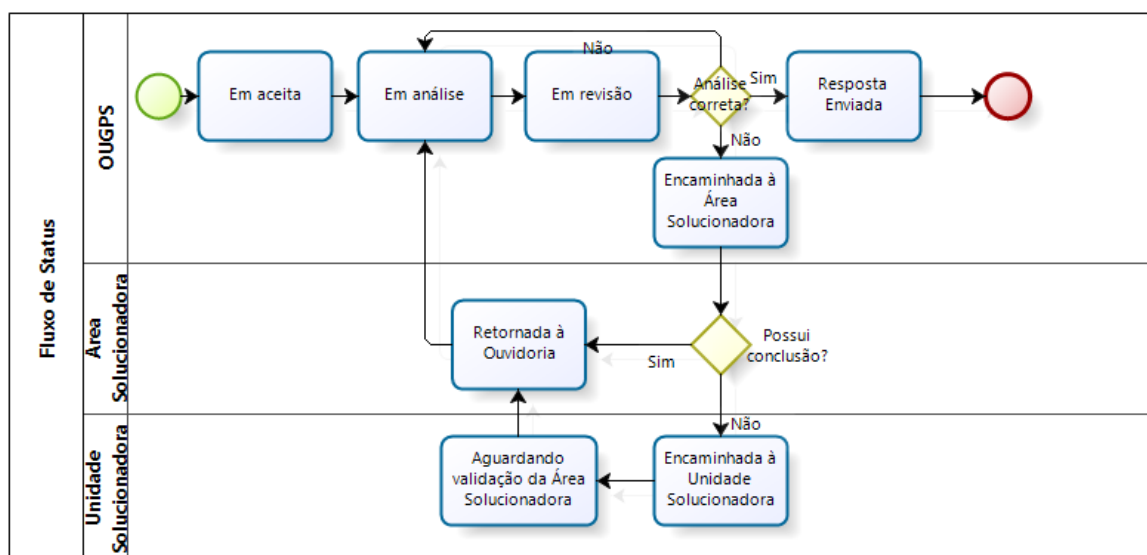


Figura 32 – Fluxo de Status – Proposta.
Fonte: Autor.

O segundo fluxo se trata às manifestações cuja resposta depende de um parecer da área competente. Ao ser analisada e o pedido de verificação à área competente preparado é encaminhada para a equipe de controle de qualidade, recebendo o status “**Em Revisão**” tanto no recebimento quanto durante o processo de revisão da manifestação. Ao ser aprovada, o registro é encaminhado para a Área Solucionadora de forma on-line recebendo o status “**Encaminhado à Área Solucionadora**”. A área avalia a situação apresentada pelo cidadão e se posiciona. As áreas solucionadoras, ao identificarem que a manifestação precisa ser encaminhada à uma unidade de atendimento, dentro da sua jurisdição, encaminha

para a unidade e a manifestação se torna “**Encaminhada à Unidade Solucionadora**”. Ao ser encaminhado parecer da Unidade Solucionadora a manifestação aguarda validação da resposta pela Área Solucionadora antes de retornar à Ouvidoria, onde fica com status “**Aguardando Validação**” ao ser validada pela área ela retorna à OUGPS com o status “**Retornada à Ouvidoria**”.

3.5 Restrições técnicas e administrativas

3.5.1 Restrições técnicas

Por tratar-se de um órgão público, havendo recomendações de órgãos reguladores superiores para desenvolvimento de novas tecnologias, as seguintes restrições técnicas devem ser levadas em consideração na concepção deste projeto:

- O processo de desenvolvimento do sistema deve utilizar ferramentas de software livre;
- O sistema deve ser usual nos browsers Internet Explorer e Mozilla Firefox;
- O sistema deve funcionar perfeitamente nos sistemas operacionais Windows e Linux;
- O sistema deve estar disponível apenas para usuários logados na rede do INSS, Previdência Social ou Dataprev e suportar acessos simultâneos.

3.5.2 Restrições administrativas

As restrições administrativas relativas ao projeto são:

- O prazo previsto no cronograma deve ser rigorosamente seguido, caso ocorra alterações, as mesmas devem ser informadas com antecedência e o novo cronograma deve ser encaminhado para aprovação;

- Os custos do projeto não podem ultrapassar os limites estipulados no Plano de Custos do Projeto;
- O projeto não pode ultrapassar 18 (dezoito) meses.

3.6 Premissas

Para êxito do projeto as seguintes premissas devem ser levadas em consideração:

- Deve-se limitar os custos do projeto aos valores estipulados no plano de custos do projeto;
- Todos os documentos devem ser aprovados pelo representante da Ouvidoria-Geral em até 48 horas. Passado o tempo citado, a documentação será considerada aprovada;
- Devem ser realizadas reuniões trimestrais com o representante da Ouvidoria-Geral onde será apresentado o andamento atual do projeto.

3.7 Metodologia utilizada

3.7.1 Processo de construção

A metodologia adotada para o processo de construção do sistema proposto foi a XR – “*Extreme Requeriments*” (CASTRO, 2012). Esta metodologia tem como intuito a definição dos requisitos de software e solução com base em conceitos de engenharia de software, gestão de processos, qualidade de software e engenharia de requisitos.

As fases do processo de definição dos requisitos seguidas pela metodologia em questão são:

- Elicitação – Fase em que são identificadas as características do negócio por meio de documentos, leis e normas e o problema é diagnosticado;
- Análise – Avaliação de propostas de soluções que atendam o cliente de forma satisfatória ao que foi definido como escopo;
- Documentação – Os requisitos identificados são devidamente documentados de forma a orientar a comunicação entre as equipes e até mesmo o cliente;
- Validação – Fase em que o cliente valida os artefatos confeccionados e aprova os requisitos e solução apresentados.

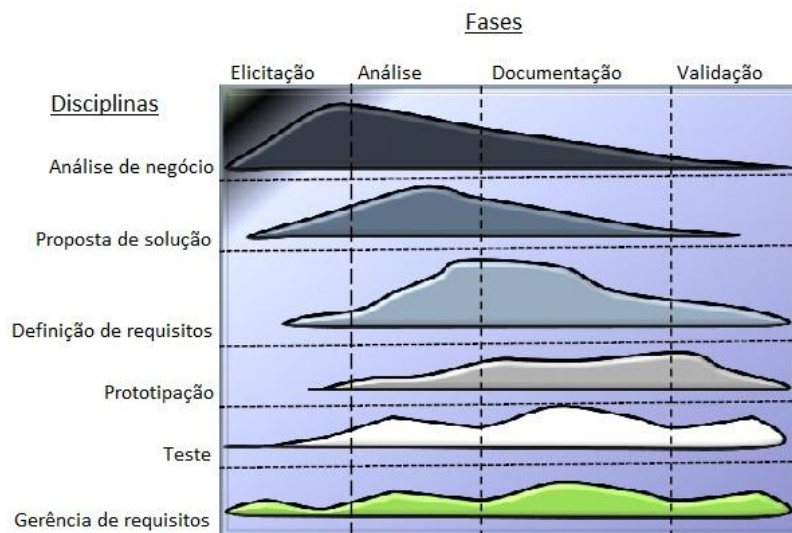


Figura 33 – Fases e disciplinas do processo XR.
Fonte: Adaptado CASTRO, 2012.

Durante a fase de elicitação do projeto foi construído o Plano de Desenvolvimento de Software – PDS, o qual apresenta a identificação e modelagem do negócio e a proposta de solução para os problemas identificados.

Para o mapeamento do processo de negócio foi utilizada a metodologia BPMN² a qual foi graficamente modelada através da ferramenta BizAgi³.

² Business Process Modeling Notation - Notação de Modelagem de Processos de Negócio notação visual para representação de fluxos de processos.

A etapa de análise e documentação tem por objetivo concentrar e organizar todos os requisitos identificados para o sistema na disciplina de definição de requisitos. Estas informações, bem os protótipos do projeto, gerados durante a prototipação são consolidadas no Documento de Definição de Requisitos – DDR.

Na criação dos protótipos das telas que representam como a funcionalidade será visualmente apresentada utilizou-se a ferramenta Pencil Sketching.

O gerenciamento das mudanças e requisitos, bem como a rastreabilidade dos mesmos é realizada durante todas as fases e disciplinas do processo.

Após a conclusão das etapas anteriores são realizados testes para verificação e validação do sistema.

3.7.2 Métricas

Com o intuito de medir o tamanho do sistema a ser entregue ao usuário e com o objetivo de identificar e estimar o esforço, prazo e custo do projeto, o processo de métricas utilizará a técnica de ponto de função que visa medir o tamanho do software pelo ponto de vista do usuário.

A análise de Pontos de Função (APF) é uma técnica de medição das funcionalidades fornecidas por um software do ponto de vista de seu usuário. Ponto de função é a unidade de medida desta técnica que tem por objetivo tornar a medição independente da tecnologia utilizada para a construção do software. Ou seja a APF busca medir o que o software faz, e não como ele foi construído. (VAZQUEZ, SIMÕES, ALBERT, 2011, p. 31).

Neste projeto foram utilizados dois tipos de técnicas de medição: contagem indicativa e contagem detalhada.

³ BizAgi Process Modeler - Ferramenta para criação de fluxogramas, mapas mentais e diagramas em geral.

A medição indicativa do projeto, desenvolvida pela NESMA⁴ permite realizar uma contagem de pontos de função nos momentos iniciais do ciclo de vida de um sistema, a mesma é utilizada quando não há maiores detalhes sobre os requisitos, dados e processo.

Para a contagem detalhada foi seguida a Norma Internacional para medição de tamanho funcional do IFPUG⁵, a qual é realizada na conclusão do processo de definição de requisitos a fim de identificar o tamanho funcional do sistema baseado na visão e solicitação do usuário.

3.7.3 Modelagem do sistema

A análise do sistema foi realizada considerando como paradigma a metodologia de Análise Orientada à Objetos, no entanto foi utilizada, a fim de agregar maiores informações, diagramas pertencentes à Análise Estruturada.

A análise orientada à objetos baseia-se em uma visão integrada das funcionalidades do sistema e na forma como elas contribuem para atender aos requisitos do usuário. O agrupamento de objetos proporciona a identificação e definição de comportamentos, estados e relacionamentos com demais objetos. Para tanto, foi utilizado o diagrama de caso de uso, o qual foi graficamente representado pela ferramenta Astah Community⁶ através da linguagem de modelagem UML⁷.

Os diagramas de caso de uso auxiliam a comunicação entre os analistas e o cliente. Boock (2005, p. 243) conceitua diagramas de caso de uso como: “Um

⁴ *Netherlands Software Metrics Association* - Associação de usuários de métricas de software da Holanda, fundada em 1989, mantém seu próprio Manual de Práticas de Contagens.

⁵ IFPUG - *International Function Point Users Group* - Organismo internacional responsável pela manutenção e evolução do padrão de Análise de Ponto de Função - APF.

⁶ Ferramenta para modelagem de diagramas no processo de engenharia de software. Anteriormente conhecida como Jude.

⁷ Unified Modeling Language – Linguagem padrão para modelagem orientada à objetos.

diagrama que mostra um conjunto de casos de uso e atores e seus relacionamentos”.

Na análise estruturada, segundo Pressman, (2011, p. 154), “os objetos de dados são modelados de maneira que definam seus atributos e relacionamentos”. A modelagem dos dados indica como os processos transformam os dados durante o tráfego no sistema. Nesta abordagem foram utilizados os diagramas de fluxo de dados (DFD) e o diagrama de contexto.

Segundo Pressman (2011, p. 182) “O diagrama de fluxo de dados permite que desenvolvamos modelos do domínio de informação e domínio funcional”. Conforme o diagrama de fluxo de dados é atualizado com níveis de detalhe cada vez mais específicos, é possível uma decomposição funcional tácita do sistema. Assim, o resultado do aprimoramento do diagrama resultou em um correspondente refinamento dos dados à medida que se avançou nos processos que compõem a aplicação.

O diagrama de contexto trata-se de um diagrama de fluxo de dados de alto nível. Sua representação utiliza um processo único de dados para descrever o escopo e ilustrar as entidades externas e os depósitos de dados que fornecem e recebem dados do sistema.

Na concepção do diagrama de fluxo de dados e do diagrama de contexto utilizou-se a ferramenta Visio⁸ a qual possibilita a diagramação técnica dos fluxos em questão.

⁸ Ferramenta da empresa Microsoft para criação de diagramas para o ambiente Windows.

3.7.4 Modelagem de dados

Para Heuser, (2009, p. 25) “O modelo conceitual registra que dados podem aparecer no banco de dados, mas não registra como estes dados estão armazenados”.

A partir deste conceito, o modelo de dados do projeto é representado graficamente pelo Diagrama Entidade-Relacionamento que informa as entidades envolvidas e seus relacionamentos entre si. A concepção do citado diagrama foi realizada através da ferramenta BrModelo⁹.

3.7.5 Gerência de requisitos

Pressman (2011, p. 130) conceitua gestão de requisitos como “um conjunto de atividades que ajuda a equipe de projeto a identificar, controlar e acompanhar as necessidades e suas mudanças a qualquer momento enquanto o projeto prossegue”. O Plano de Gerência de Requisitos lista as atividades para contínuo acompanhamento das alterações de requisitos do projeto.

3.7.6 Gerência de testes

O plano de gerenciamento de teste deste projeto baseia-se no Modelo de Plano de Teste do Padrão IEEE 829-1998 (RIOS, 2007). Este padrão também conhecido como o Padrão 829 para Documentação de Teste de Software é um padrão IEEE que especifica a forma de uso de um conjunto de documentos. Os testes realizados durante o processo são: Teste de Sistema e Teste de Aceitação.

⁹ BrModelo - Ferramenta freeware voltada para ensino de modelagem em banco de dados relacional.

3.7.7 Gerência do projeto

Conforme definição contida na quarta edição do Guia PMBOK (2009), “um projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo”.

Vargas (2005, p. 4) descreve a proposta do gerenciamento de projetos como “...estabelecer um processo estruturado e lógico para lidar com eventos que se caracterizam pela novidade, complexidade e dinâmica ambiental”.

Gerenciamento de projetos é um conjunto de ferramentas gerenciais que permitem que a empresa desenvolva um conjunto de habilidade, incluindo conhecimento e capacidades individuais, destinados ao controle de eventos não repetitivos, únicos e complexos, dentro de um cenário de tempo, custo e qualidade predeterminados. (VARGAS, 2005, p. 7)

“Gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto a fim de atender aos seus requisitos. O gerenciamento de projetos é realizado através da aplicação e integração apropriadas dos 42 processos agrupados logicamente abrangendo os 5 grupos.” (Guia PMBOK, 2008, p. 12)

O Gerenciamento do Projeto será baseado nas melhores práticas do PMBOK 4ª edição, o qual compila as melhores práticas existentes e praticadas nas mais diversas organizações a partir de estudos sobre gerenciar projetos, mas com a flexibilidade de um guia que compreende as diferenças entre organizações, dando total liberdade para que estas possam utilizar todos os quarenta e dois processos.

3.8 Usuários do sistema

3.8.1 Usuário Administrador

Quadro 14 – Usuário administrador.

Descrição	Usuários que acessarão o módulo de gerenciamento do sistema.
O que ele faz?	Gerencia e mantém informações de negócio pertinentes e vitais ao ciclo de vida da manifestação na OUGPS. Extração de informações gerenciais.
O que ele precisa?	O usuário precisa de login e senha que irá possibilitar o acesso às áreas restritas do sistema.

Frequência de uso do sistema	Eventual.
Volume de transações	Médio.
Precisa de treinamentos em informática? Quais?	Sim. Módulo de administração e extração de informações gerenciais.
Já tem experiência com sistemas semelhantes?	Sim.

Fonte: Autor.

3.8.2 Usuário Supervisor

Quadro 15 – Usuário supervisor.

Descrição	Usuários que acessarão o módulo de gerenciamento das manifestações.
O que ele faz?	Gerenciar as atividades dos analistas de acordo com a natureza e tipo da manifestação. Extraí relatórios de produtividade e qualidade.
O que ele precisa?	O usuário precisa de login e senha que irá possibilitar o acesso às áreas restritas do sistema.
Frequência de uso do sistema	Diária.
Volume de transações	Alta.
Precisa de treinamentos em informática? Quais?	Sim. Módulo de extração de informações gerenciais; Manipulação de planilhas eletrônicas.
Já tem experiência com sistemas semelhantes?	Sim.

Fonte: Autor.

3.8.3 Usuário Revisor

Quadro 16 – Usuário revisor.

Descrição	Usuários que acessarão o módulo de revisão e controle de qualidade das manifestações.
O que ele faz?	Revisa o tratamento dado pelo analista às manifestações durante o tratamento das mesmas.
O que ele precisa?	O usuário precisa de login e senha que irá possibilitar o acesso às áreas restritas do sistema.
Frequência de uso do sistema	Diária.
Volume de transações	Alta.
Precisa de treinamentos em informática? Quais?	Sim. Módulo de controle da qualidade das manifestações;

	Módulo de tratamento das manifestações.
<i>Já tem experiência com sistemas semelhantes?</i>	Sim.

Fonte: Autor.

3.8.4 Usuário Analista

Quadro 17 – Usuário analista.

<i>Descrição</i>	Usuários que acessarão o módulo de tratamento das manifestações.
<i>O que ele faz?</i>	Efetua a análise as manifestações, dando-lhe o tratamento que lhe for conveniente.
<i>O que ele precisa?</i>	O usuário precisa de login e senha que irá possibilitar o acesso às áreas restritas do sistema.
<i>Frequência de uso do sistema</i>	Diária.
<i>Volume de transações</i>	Alta.
<i>Precisa de treinamentos em informática? Quais?</i>	Sim. Módulo de tratamento das manifestações.
<i>Já tem experiência com sistemas semelhantes?</i>	Sim.

Fonte: Autor.

4 ESTIMATIVA

4.1 Técnica estimativa

Nesta técnica é preciso identificar apenas os arquivos lógicos existentes na aplicação e a partir desta informação usa-se a premissa de que existem aproximadamente três Entradas Externas - EEs (para adicionar, alterar, e excluir dados do Arquivo Lógico Interno - ALI), duas Saídas Externas - SEs, e uma Consulta Externa - CE na média para cada ALI, e aproximadamente uma SE e uma CE para cada Arquivo de Interface Externa – AIE.

4.2 Dados utilizados

Quadro 18 – Contagem indicativa – Funções de dados.

Descrição da funcionalidade	Tipo da função de dados	Contribuição em pontos de função
Manifestação	ALI	35
Usuário	ALI	35
Classificação	ALI	35
Histórico	ALI	35
Modelo de resposta/encaminhamento	ALI	35
Decisão	ALI	35
Revisão	ALI	35
Produtividade	ALI	35
Equipe	ALI	35
Perfil	ALI	35
Irregularidades Bancárias	ALI	35
Área solucionadora	AIE	15
Unidade solucionadora	AIE	15
Localidade	AIE	15
Benefício	AIE	15
Total de Pontos de Função		445

Fonte: Autor.

4.3 Cálculo da estimativa

$$(PF) = 35 \times \text{número de ALIs} + 15 \times \text{número de AIEs}$$

$$(PF) = 35 \times 11 + 15 \times 4$$

$$(PF) = 385 + 60$$

$$(PF) = \mathbf{445} \text{ pontos de função.}$$

Para isso deve-se desprender, por exemplo, em uma equipe alocada para o projeto o qual a produtividade média seja de 11 pontos de função por hora/pessoa/mês resultará em 49 hora/pessoa/mês (cálculo arredondado), o que significa 5.859,58 horas a serem trabalhadas, conforme Quadro 20, uma vez que, segundo Boehm uma pessoa mês equivale a 152 horas de trabalho. Assim, em uma equipe com 3 profissionais, é necessário o prazo de 13 dias úteis (cálculo arredondado) para a concepção deste projeto.

Quadro 19 – Contagem indicativa – Fator de conversão por fase.

Cálculo do Fator de Conversão (por Fase)	
Avaliação Técnica	0,26
Concepção	1,95
Elaboração	3,89
Construção	5,12
Implantação	1,95
Total do Fator de Conversão	13,17

Fonte: Autor.

Quadro 20 – Contagem indicativa – Esforço por fase.

Esforço por fase		
Fase	% Esforço	Esforço (hrs)
Avaliação Técnica	1,97%	115,52
Concepção	14,79%	866,42
Elaboração	29,57%	1732,83
Construção	38,88%	2278,40

Esforço por fase		
Fase	% Esforço	Esforço (hrs)
Implantação	14,79%	866,42
Total de Esforço	100%	5.859,58

Fonte: Autor.

II DOCUMENTO DE DEFINIÇÃO DE REQUISITOS – DDR

1 INTRODUÇÃO

1.1 Objetivo

Este documento tem por objetivo instituir todos os requisitos identificados para o sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social nos Módulos: Tratamento de Manifestação; Controle de Qualidade; e Controle de Produtividade, com o intuito de munir os membros da equipe de projeto das informações necessárias para a conclusão do projeto em todas as suas fases com conformidade e qualidade.

1.2 Definições, anacrônicos e abreviações

Para melhor compreensão das informações presentes neste documento faz-se necessário a identificação de determinados termos específicos, os quais serão utilizados ao longo deste artefato.

1.2.1 Definições

DICID – Divisão de Interação com o Cidadão da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

DIGER – Divisão de Informações Gerenciais da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

DIVAP – Divisão de Análise e Processamento da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

DOU – Diário Oficial da União - veículo de comunicação utilizado pela Imprensa Nacional a fim de tornar público todo e qualquer assunto acerca do âmbito federal.

INSS – Instituto Nacional de Seguro Social – Criado em 27 de junho de 1990, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da junção do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social - IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social - INPS, como autarquia vinculada ao Ministério da Previdência Social - MPS.

MPS – Ministério da Previdência Social - Instituição pública com o objetivo de reconhecer e conceder direitos aos seus segurados. A Previdência Social é o seguro social para a pessoa que contribui.

OUGPS – Ouvidoria-Geral da Previdência Social – órgão que tem por objetivo maior a aproximação do cidadão à Administração Pública Federal, por meio da criação de um canal, pós-atendimento, de comunicação permanente, imparcial e transparente para a sociedade assistida pelos serviços prestados acerca da Previdência Social.

SEAAD – Serviço de Apoio Administrativo da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

SOU-Web – Sistema de Ouvidoria Web da Ouvidoria-Geral – Atual sistema que atende ao órgão.

Um requisito é uma condição ou uma capacidade advinda de necessidades do cliente que devem ser atendidas pelo sistema. Os seguintes tipos de requisitos serão abordados neste projeto:

Requisito Funcional - RF: Definem as funcionalidades a serem desenvolvidas na construção do sistema, com o intuito de satisfazer os requisitos de negócio.

Requisito Complementar - RC: Descrevem as informações, características e propriedades dos requisitos funcionais do sistema.

Requisito Não-Funcional - RNF: Características de qualidade desejada para o sistema, como confiabilidade, eficiência, portabilidade, usabilidade ou outras características como padrões, regulamentos e contratos com os quais o sistema deve ter conformidade e atender.

Requisito de Negócio - RNG: Correspondem às regras que devem ser seguidas pelo sistema para cada requisito funcional identificado e/ou para o módulo a fim de garantir a conformidade com as normas regulam o negócio.

1.2.2 Identificação dos requisitos

Os requisitos são identificados com um identificador único, composto de sigla e numeração conforme listado abaixo:

As siglas seguiram as seguintes regras:

- RF para Requisito funcional;
- RC para Requisito complementar;
- RNF para Requisito não-funcional;
- RNG para Requisito de negócio;

A numeração inicia em 1 (um) e à medida que forem surgindo novos requisitos é incrementada de 1 (um), sem limite máximo ou mínimo.

1.2.3 Mensagem

A forma que o sistema tem de esclarecer o que está sendo executado e qual foi o resultado final da execução é através de mensagens, estas são utilizadas

para comunicação entre as ações executadas pelo sistema e o usuário. Neste documento as mensagens de sistema serão identificadas da seguinte forma:

Mensagem para o usuário - LMSG: Define a informação que deve ser apresentada como mensagem ao usuário em virtude da execução das funcionalidades e regra de negócio definida pelo usuário.

1.3 Processo de elicitação

O processo de elicitação dos requisitos foi realizado através de entrevistas e questionários respondidos pelo representante da Ouvidoria-Geral.

A técnica de elicitação através de entrevista trata-se de uma abordagem metódica com intuito de extrair informações de uma pessoa ou grupo de pessoas, por meio de perguntas referentes a assuntos relevantes e da documentação das respostas.

2 REQUISITOS

2.1 Requisitos funcionais

2.1.1 Distribuição de manifestações

Quadro 21 – Requisitos funcionais – Distribuição de manifestações.

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF1.	O sistema deve permitir que o supervisor distribua manifestações aos analistas.	RC1	RNG12, RNG13, RNG14, RNG15.	Alta – 1
RF2.	O sistema deve sugerir opções de distribuição em lote.	RC1	RNG10	Média – 2

Fonte: Autor.

2.1.2 Captação de manifestações

Quadro 22 – Requisitos funcionais – Captação de manifestações

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF3.	O sistema deve permitir que o usuário com o perfil de analista capte as manifestações para o seu próprio tanque.	RC2	RNG3, RNG4, RNG5, RNG6, RNG7, RNG8, RNG9.	Média – 2

Fonte: Autor.

2.1.3 Análise de manifestações

Quadro 23 – Requisitos funcionais – Análise de manifestações

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF4.	O sistema deve permitir a consulta a registros de manifestações a qualquer momento da navegação	RC3, RC4	RNG1, RNG2.	Alta – 1
RF5.	O sistema deve permitir o encaminhamento da manifestação para a Área Solucionadora	RC6	RNG20, RNG21	Alta – 1
RF6.	O sistema deve permitir o envio de resposta ao manifestante	RC7	RNG66.	Alta – 1

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF7.	O sistema deve permitir o encaminhamento da manifestação para a Área Solucionadora e resposta ao manifestante paralelamente.	RC8	RNG20, RNG21	Alta – 1
RF8.	O sistema deve permitir a análise e classificação da manifestação de acordo o tipo.	RC5, RC18, RC19, RC20, RC21, RC22.	RNG16, RNG19, RNG20, RNG21, RNG28.	Média – 2
RF9.	O sistema deve permitir a alteração de dados das manifestações	RC23, RC24, RC25, RC26, RC27, RC28;	RNG17, RNG18, RNG22, RNG23, RNG25, RNG26, RNG27, RNG28.	Média – 3
RF10.	O sistema deve permitir a alteração do tipo da manifestação.	RC9	RNG17, RNG18, RNG22, RNG23, RNG24, RNG28.	Média – 3
RF11.	O sistema deve permitir a visualização de espelho com as principais informações e histórico.	RC10, RC11, RC12, RC13, RC14, RC15, RC16.	RNG2, RNG29.	Média – 2
RF12.	O sistema deve gravar todo o histórico de tratamento das manifestações.	RC17	RNG28, RNG37, RNG48.	Média – 3
RF13.	O sistema deve permitir a visualização do histórico da manifestação	RC17	RNG2.	Média – 3
RF14.	O sistema deve permitir anexar documentos à manifestação.	RC29	RNG38, RNG39, RNG40, RNG41.	Média – 2
RF15.	O sistema deve permitir o desdobramento de uma manifestação em várias outras manifestações.	RC30	RNG42, RNG43, RNG44.	Média – 2
RF16.	O sistema deve permitir a Vinculação de manifestações.	RC31	RNG45, RNG46, RNG48.	Média – 4
RF17.	O sistema deve permitir a Desvinculação de manifestações.	RC32	RNG47, RNG48.	Média – 4

Fonte: Autor.

2.1.4 Revisão de manifestações

Quadro 24 – Requisitos funcionais – Revisão de manifestações.

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
--------	---------------------	------------------------	------------------	------------

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF18.	O sistema deve permitir que o Analista Revisor retorne a manifestação ao analista que a tratou para as devidas alterações		RNG28, RNG33, RNG34, RNG35, RNG64, RNG65.	Média – 2
RF19.	O sistema deve permitir que o Revisor avalie a manifestação em “De Acordo”, “Mudança de Cenário” ou “Em desacordo”.	RC33	RNG28, RNG30, RNG31.	Média – 2
RF20.	O sistema deve permitir que o Analista Revisor categorize o erro encontrado.	RC33	RNG28, RNG32.	Média – 4
RF21.	O sistema deve permitir que toda manifestação seja revisada após ser analisada.	RC34, RC35.	RNG28.	Alta – 1

Fonte: Autor.

2.1.5 Emissão de relatório de qualidade

Quadro 25 – Requisitos funcionais – Emissão de relatório de qualidade.

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF22.	O sistema deve emitir relatório com as informações de qualidade do trabalho de determinado analista	RC36, RC37, RC39.	RNG49, RNG50, RNG51, RNG60, RNG62.	Alta - 1
RF23.	O sistema deve emitir relatório as informações de qualidade do trabalho de determinada equipe	RC36, RC38, RC40.	RNG50, RNG51, RNG60, RNG62.	Alta - 1
RF24.	O sistema deve emitir relatório de categoria de erros cometidos em determinado período.	RC36, RC41, RC42.	RNG60	Média – 2
RF25.	O sistema deve gerar gráfico com as informações de qualidade do trabalho de determinado analista	RC36, RC43	RNG52, RNG60.	Média – 3
RF26.	O sistema deve gerar gráfico com as informações de qualidade do trabalho de determinada equipe	RC36, RC44	RNG52, RNG60.	Média – 3
RF27.	O sistema deve gerar gráfico de categoria de erros cometidos	RC36, RC45	RNG52, RNG60.	Média – 4
RF28.	O sistema deve permitir a	RC37, RC38,	RNG58	Baixa – 5

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
	impressão do relatório de qualidade.	RC39, RC40, RC41, RC42, RC43, RC44, RC45.		
RF29.	O relatório e o gráfico de qualidade devem fornecer a opção de salvamento em documento sem premissão de edição.	RC46	RNG59	Baixa – 5
RF30.	O relatório e o gráfico de qualidade devem fornecer a opção de extração em formato de planilha eletrônica.	RC46	RNG61	Baixa – 5

Fonte: Autor.

2.1.6 Emissão de relatório de produtividade

Quadro 26 – Requisitos funcionais – Emissão de relatório de produtividade.

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
RF31.	O sistema deve emitir relatório com informações de produtividade de período específico por analista.	RC47, RC48	RNG53, RNG60.	Alta – 1
RF32.	O sistema deve emitir relatório com informações de produtividade de período específico por equipe.	RC47, RC49	RNG54, RNG60.	Alta – 1
RF33.	O sistema deve emitir relatório com informações de produtividade de período específico por revisor	RC47, RC50	RNG55, RNG60.	Alta – 1
RF34.	O sistema deve gerar gráfico com informações de produtividade do analista	RC47, RC51	RNG56, RNG57, RNG60.	Média – 2
RF35.	O sistema deve gerar gráfico com informações de produtividade do revisor	RC47, RC52	RNG56, RNG57, RNG60.	Média – 2
RF36.	O sistema deve gerar gráfico com informações de produtividade da equipe	RC47, RC53	RNG56, RNG57, RNG60.	Média – 2
RF37.	O sistema deve permitir a impressão do relatório/gráfico de produtividade.	RC51, RC52, RC53.	RNG58	Baixa – 5
RF38.	O relatório e o gráfico de produtividade devem fornecer a opção de salvamento sem	RC54	RNG59	Baixa – 5

Ident.	Requisito Funcional	Requisito Complementar	Regra de Negócio	Prioridade
	premissão de edição.			
RF39.	O relatório e o gráfico de produtividade devem fornecer a opção de extração em formato de planilha eletrônica.	RC54	RNG61	Baixa – 5

Fonte: Autor

2.2 Requisitos Complementares

Para cada requisito complementar foi informado:

- Nome do atributo;
- Breve descrição;
- Exemplo de preenchimento;

Quanto às suas características foi informado:

- Se o mesmo é Obrigatório (O);
- Atributo selecionável, lista de múltipla escolha ou seleção única (S);
- Editável e permite o preenchimento (E);

Quanto aos tipos de atributos foi informado se trata de uma informação com valor:

- Alfanumérico (A);
- Numérico (N);
- Caractere (C);
- Data (D);
- Link (LK);
- Leitura (L);

- Domínio;
- Domínio Dinâmico (DD) - Lista de opções que será apresentada em um campo (atributo) para seleção e será mantida (incluídos, alterados, excluídos itens) por sistema ou outro sistema;
- Domínio Fixo (DF) - Lista de opções, fixas, que será apresentada em um campo (atributo) de formulário para seleção, porém, sem opção de mudança por sistema.

2.2.1 Distribuição de manifestações

Quadro 27 – Requisitos complementares – Distribuição de manifestações – RC1.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC1. Distribuição de manifestações pelo Supervisor.					RF1, RF2		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X		X		Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	DD
Tipo da Manifestação	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação	DD
Subtipo	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação caso seja selecionado o tipo "Reclamação".	Atendimento	DD
Código da Manifestação	X			X	Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Quantidade de manifestações	X			X	Atributo de quantidade de manifestações a serem captadas	999	N
Equipe	X				Lista das equipes da OUGPS. A partir desta informação poderão ser selecionados os analistas.	Benefício	A
Analista	X				Lista com o nome dos analistas que poderão receber a manifestação. Será filtrado de acordo com a equipe.	Joaquim da Rocha	A

Fonte: Autor.

2.2.2 Captação de manifestações

Quadro 28 – Requisitos complementares – Captação de manifestações – RC2.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC2. Captação das manifestações para o seu próprio tanque.					RF3		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X	X			Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	DD
Tipo da Manifestação	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação	DD
Subtipo	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação caso seja selecionado o tipo “Reclamação”.	Atendimento	DD
Código da Manifestação	X	X		X	Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Quantidade de manifestações	X			X	Atributo de quantidade de manifestações a serem captadas	999	N
Data de Cadastro	X				Atributo que indica a data que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A

Fonte: Autor.

2.2.3 Análise de manifestação

Quadro 29 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC3.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC3. Filtro de consulta manifestação					RF4		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X		X		Atributo Indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	DD
Tipo da Manifestação	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação	DD
Subtipo	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação caso seja selecionado o tipo “Reclamação”.	Atendimento	DD
Código da Manifestação	X			X	Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X			X	Atributo que indica a data que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Nome do manifestante	X			X	Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC3. Filtro de consulta manifestação					RF4		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Número do Benefício	X			X	Obrigatório em manifestações do tipo Benefício. O número do benefício deve ser validado conforme dígito verificador e cálculo da Previdência Social.	99.999.999-9	N
Estado	X		X		Unidade federativa da manifestação	DF	DD
Nome do elogiado	X				Nome do funcionário elogiado. Obrigatório em caso de manifestação do tipo "Elogio"	Maria da Silva	A
Nome do denunciado	X				Nome da pessoa denunciada. Obrigatório em caso de manifestação do tipo "Denuncia"	João de Freitas	A

Fonte: Autor.

Quadro 30 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC4.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC4. Resultado de consulta manifestação					RF4		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Quantidade de manifestações	X				Atributo de quantidade de manifestações resultado da consulta	999	N
Status	X				Atributo Indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação de Benefício	A
Código	X				Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Cadastro	X				Atributo que indica a data que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Benefício	X				Obrigatório em manifestações do tipo Benefício. O número do benefício deve ser validado conforme dígito verificador e cálculo da Previdência Social.	99.999.999-9	N

Fonte: Autor.

Quadro 31 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC5.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC5. Tanque do analista					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo

Identificador:					Requisito Funcional		
RC5. Tanque do analista					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status anterior da Manifestação	X				Atributo Indicador de status das manifestações antes da análise	Retornada à Ouvidoria	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação. Concatenação de Tipo + Subtipo.	Reclamação de Benefício	A
Código da Manifestação	X			X	Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que indica a data que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Quantidade de manifestações	X				Atributo de quantidade de manifestações no tanque do analista	999	N
Nome do analista	X				Nome do analista do perfil	Joaquim Jose	A
Perfil	X				Perfil do usuário logado	Analista	A

Fonte: Autor.

Quadro 32 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC6.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC6. Decisão – encaminhamento de manifestação					RF5		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Decisão	X	X	X		Atributo Indicador o tipo de decisão (encaminhamento)	Encaminhamento	DD
Modelo de encaminhamento	X	X	X		Modelo de texto de encaminhamento padrão.	Favor, verificar e informar situação...	DD
Texto de encaminhamento	X	X	X	X	Texto da solicitação de apuração referente ao assunto tratado na manifestação adaptado do modelo selecionado.	Favor, verificar e informar situação do benefício do Sr...	DD
Área solucionadora	X	X	X		Atributo que indica a área solucionadora que receberá a manifestação para apuração. Informação trazida da base da Dataprev.	23-001 – Gerência Executiva Brasília	DD

Fonte: Autor.

Quadro 33 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC7.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC7. Decisão – resposta final					RF6		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Decisão	X	X	X		Atributo Indicador o tipo de decisão (Resposta final)	Resposta Final	DD
Modelo de resposta	X	X	X		Modelo de texto de resposta padrão.	Prezado Sr...	DD
Texto de resposta	X	X	X	X	Texto adaptado do modelo selecionado que será o corpo da correspondência que será encaminha ao manifestante.	Prezado Sr João da Silva...	DD

Fonte: Autor.

Quadro 34 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC8.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC8. Decisão – encaminhamento de manifestação com resposta.					RF7		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Decisão	X	X	X		Atributo Indicador o tipo de decisão (encaminhamento com resposta)	Encaminhamento com Resposta	DD
Modelo de encaminhamento	X	X	X		Modelo de texto de encaminhamento padrão.	Favor, verificar e informar situação...	DD
Texto de encaminhamento	X	X	X	X	Texto da solicitação de apuração referente ao assunto tratado na manifestação adaptado do modelo selecionado.	Favor, verificar e informar situação do benefício do Sr...	DD
Área solucionadora	X	X	X		Atributo que indica a área solucionadora que receberá a manifestação para apuração. Informação trazida da base da Dataprev.	23-001 – Gerência Executiva Brasília	DD
Modelo de resposta	X	X	X		Modelo de texto de resposta padrão.	Prezado Sr...	DD
Texto de resposta	X	X	X	X	Texto adaptado do modelo selecionado que será o corpo da correspondência que será encaminha ao manifestante.	Prezado Sr João da Silva...	DD

Fonte: Autor.

Quadro 35 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC9.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC9. Alteração de tipo de manifestação					RF10		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo

Identificador:						Requisito Funcional		
RC9. Alteração de tipo de manifestação						RF10		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo	
Tipo da Manifestação	X	X	X		Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação	DD	
Subtipo	X		X		Atributo para descrição do tipo da manifestação caso seja selecionado o tipo “Reclamação”.	Atendimento	DD	
Código da Manifestação	X	X			Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A	
Número do benefício	X			X	Número do benefício referente à manifestação. Obrigatório caso o tipo da manifestação seja “Reclamação de benefício” ou “Reclamação quanto à empréstimo consignado”	999.999.999-9	N	
Categoria de unidade	X				Atributo que identifica a categoria da unidade de atendimento, filtro para consulta à base da Dataprev. Informação trazida da base da Dataprev.	-Ministério; - Agência; - Banco, etc	A	
Unidade de atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido. Obrigatório caso a manifestação seja do tipo “Reclamação de atendimento previdenciário” ou “Elogio”. Informação trazida da base da Dataprev.	23-001.01	N	
Descrição da unidade de atendimento	X				Atributo que indica o nome da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido. Informação trazida da base da Dataprev.	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A	

Fonte: Autor.

Quadro 36 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC10.

Identificador:						Requisito Funcional		
RC10. Espelho da manifestação – Reclamação de benefício.						RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo	
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A	
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A	
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A	
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D	

Identificador:					Requisito Funcional		
RC10. Espelho da manifestação – Reclamação de benefício.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Descrição da unidade de atendimento	X				Atributo que indica o nome da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Protocolo	X				Número do protocolo pertinente a algum processo relacionado à manifestação	9.999.999.999-99	N
Data do requerimento	X				Data em que foi dado entrada no requerimento do benefício	01/01/2000	D
Titular do benefício	X				Nome do titular do benefício em questão	Maria da Silva	A
Data de	X				Data de nascimento do titular do	01/01/2000	D

Identificador:					Requisito Funcional		
RC10. Espelho da manifestação – Reclamação de benefício.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
nascimento					benefício em questão.		
CPF	X				Número do CPF do titular do benefício em questão	999.999.999-99	N
Espécie do benefício	X				Espécie do benefício em questão. Concatenação do Código + Descrição da espécie.	41 – Aposentadoria por Idade	A
Documentos anexos	X				Link para abertura de documentos anexos à manifestação.	Documento.doc	A
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 37 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC11.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC11. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento previdenciário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Unidade de	X				Atributo que indica a Unidade em que	23-001.01	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC11. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento previdenciário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Atendimento					o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido		
Descrição da unidade de atendimento	X				Atributo que indica o nome da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro.	Campo Limpo	A
Documentos anexos	X				Link para abertura de documentos anexos à manifestação.	Documento.doc	A
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Nome do funcionário	X				Nome do funcionário reclamado	Maria da Silva	A
Dia do atendimento	X				Dia em que o atendimento foi realizado	01/01/2000	D

Identificador:					Requisito Funcional		
RC11. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento previdenciário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Setor reclamado	X				Setor reclamado, onde o atendimento foi realizado	Setor de perícia.	A
Matrícula	X				Matrícula do funcionário reclamado	999999-9	N
Unidade de atendimento	X				Código + Descrição da unidade que reclamada, responsável pelo atendimento.	23-001.01- Agência da Previdência Social	A
Trata-se de médico perito?	X				Questão que ao ser respondida disponibiliza os campos sobre a perícia médica.	- Sim; - Não.	Domínio
Sexo do médico perito	X				Atributo que indica o sexo do médico perito responsável pelo atendimento	- Feminino - Masculino	Domínio
Dia da perícia	X				Dia em que a perícia médica foi realizada	01/01/2000	D
Hora da perícia	X				Horário em que a perícia médica foi realizada	HH:MM	N
Espécie do benefício	X				Código + Descrição da espécie do benefício envolvido.	99 – Descrição da espécie	A
Sala da perícia	X				Sala em que a perícia foi realizada		N
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 38 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC12.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC12. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC12. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Descrição da unidade de atendimento	X				Atributo que indica o nome da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Documentos	X				Link para abertura de documentos	Documento.doc	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC12. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
anexos					anexos à manifestação.		
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Dia do atendimento	X				Dia em que o atendimento foi realizado na instituição bancária	01/01/2000	D
Banco reclamado	X				Código + Descrição do banco em que o problema foi ocorrido	001 – Banco do Brasil	A
Número do contrato	X				Número do contrato que há irregularidade	9999-9	N
Espécie do benefício	X				Número + descrição da espécie do benefício envolvido.	99 – Descrição da espécie	A
Trata-se de empréstimo consignado?	X				Questão que ao ser respondida como “Sim” habilita as questões sobre empréstimo consignado.	- Sim; - Não.	Domínio
Agência reclamada	X				Número da agência bancária reclamada	99999-9	N
Questões sobre a irregularidade	X				<p>As questões que podem ser marcadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não autorizei a consignação/retenção e existe desconto no benefício; • Não recebimento do valor do empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil, e já existe desconto; • Cobrança de taxas de juros superiores à pactuada e à anunciada; • Cobrança de outras taxas abusivas não previstas no contrato de empréstimo/financiamento ou operação mercantil; • Solicitou o cancelamento do empréstimo/financiamento ou operação de arrendamento mercantil e consta desconto; • Desconto no benefício após o empréstimo/financiamento ou operação de arrendamento mercantil já ter sido liquidado; • Valor do desconto no benefício diferente do pactuado; • Não houve retorno após o contrato 	Valores da coluna “Descrição”	S

Identificador:					Requisito Funcional		
RC12. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
					assinado; • Mau atendimento na instituição financeira; • Informações duvidosas e indução a tomada de empréstimo e/ou cartão de crédito; • Mau atendimento ou informações incorretas na Agência da Previdência Social – APS; • Cartão de crédito não solicitado; • Reserva de margem consignável não desconstituída; • Outras reclamações. Obs: Estas questões não se limitam a esta lista, podem ser cadastradas novos motivos em iteração futura deste sistema.		
Outras reclamações	X				Descrição de outras questões não listadas.	Outros....	A
Tipo de ressarcimento	X				Seleção do tipo de ressarcimento a ser realizado: - Ressarcimento por conta corrente/poupança do titular - Ressarcimento por ordem de pagamento.	Valores da coluna "Descrição"	S
Banco de ressarcimento	X				Código + Nome do banco para ressarcimento	999 – Banco X	A
Agência de ressarcimento	X				Código identificador da agência de ressarcimento	99999-9	N
Conta corrente ou Poupança	X				Número da conta-corrente ou poupança	9999-9	N
Nome do pai na identidade	X				Nome do pai constante na identidade do titular do benefício reclamado. Este dado é essencial no momento do ressarcimento.	João da Silva	A
Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Instituição Financeira	X				Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Instituição Financeira	999999999-99	N
Data do registro na ouvidoria da	X				Data do contato realizado com a Ouvidoria da Instituição Financeira	01/01/2000	D

Identificador:					Requisito Funcional		
RC12. Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Instituição Financeira							
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 39 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC13.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC13. Espelho da manifestação – Elogio.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC13. Espelho da manifestação – Elogio.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação ...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Nome do elogiado	X				Atributo que indica o funcionário que foi elogiado na manifestação	Maria da Silva	A
Dia do atendimento	X				Indica o dia em que foi realizado o atendimento	01/01/2000	A
Setor do servidor	X				Indica o setor em que o funcionário elogiado é lotado.	Setor de perícias.	A
Matrícula	X				Indica a matrícula do funcionário elogiado.	99999-9	N
Documentos anexos	X				Link para abertura de documentos anexos à manifestação.	Documento.doc	A
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante foi atendido ou onde o benefício é mantido – Atribuído na análise	23-001.01	N
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC13. Espelho da manifestação – Elogio.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
vinculada							
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 40 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC14.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC14. Espelho da manifestação – Sugestão.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação ...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com	email@email.com	A

Identificador:						Requisito Funcional	
RC14. Espelho da manifestação – Sugestão.						RF11.	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
					o manifestante.	99-9999-9999	
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Referente à	X				Atributo que indica a quem ou a que a sugestão é referente.	Referente à legislação.	A
Documentos anexos	X				Link para abertura de documentos anexos à manifestação.	Documento.doc	A
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido – Atribuído na análise	23-001.01	N
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 41 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC15.

Identificador:						Requisito Funcional	
RC15. Espelho da manifestação – Denúncia.						RF11.	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Classificação da	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC15. Espelho da manifestação – Denúncia.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Manifestação						benefício.	
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Descrição da unidade de atendimento	X				Atributo que indica o nome da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação ...	A
Espécie do benefício	X				Espécie do benefício em questão. Concatenação do Código + Descrição da espécie.	41 – Aposentadoria por Idade	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da endereço do manifestante.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município do manifestante.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro.	Campo Limpo	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC15. Espelho da manifestação – Denúncia.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Benefício denunciado	X				Número do benefício denunciado que deve ser investigado.	999.999.999-9	N
Titular do benefício	X				Atributo que representa o nome do titular do benefício denunciado	Maria da Silva	A
Data de nascimento	X				Atributo que indica a data de nascimento do titular do benefício	01/01/2000	D
CPF do titular	X				Número do CPF do titular do benefício denunciado.	999.999.999-99	N
Servidor envolvido	X				Nome do servidor envolvido na denúncia.	Maria da Silva	A
Endereço do titular	X				Endereço do titular do benefício denunciado.	São João	
Bairro do titular	X				Atributo que indica o Bairro do titular do benefício denunciado.	Campo Limpo	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	
CEP	X				Código do endereço do titular do benefício denunciado.	72000-000	N
Nome ou razão social	X				Nome ou razão social da empresa denunciada	Empresas S.A.	A
CNPJ	X				Número do CNPJ da empresa denunciada	999.999.999.999/9999-99	N
Nome do sindicato	X				Nome do sindicato ou associação denunciado.	Sindicato dos Aposentados de MA	A
Nome do responsável	X				Nome do responsável pelo sindicato ou associação denunciado	Maria da Silva	A
Documentos anexos	X				Link para abertura de documentos anexos à manifestação.	Documento.doc	A
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC15. Espelho da manifestação – Denúncia.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 42 – Requisitos complementares – Análise da manifestação – RC16.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC16. Espelho da manifestação – Reclamação de solicitações diversas.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Descrição da unidade de atendimento	X				Atributo que indica o nome da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação ...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio

Identificador:					Requisito Funcional		
RC16. Espelho da manifestação – Reclamação de solicitações diversas.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da endereço do manifestante.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município do manifestante.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro.	Campo Limpo	A
Documentos anexos	X				Link para abertura de documentos anexos à manifestação.	Documento.doc	A
Categoria da unidade	X				Atributo que indica a Categoria da Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido.	Agência da Previdência Social	A
Número do CFP	X				Número do CPF do envolvido com a manifestação	999.999.999-99	N
Número do comando SIPPS 1	X				Número do comando no Sistema de protocolo da Previdência Social	99999	N
Número do comando SIPPS 2	X				Número do comando no Sistema de protocolo da Previdência Social	99999	N
Número do PIS/PASEP	X				Número do PIS ou PASEP envolvido com a manifestação	999.999.999-99	N
Número do protocolo 1	X				Número do protocolo do processo aberto.	9999999/2013-99	N
Número do protocolo 2	X				Número do protocolo do processo aberto.	9999999/2013-99	N
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A
Tipo da manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da	Reclamação	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC16. Espelho da manifestação – Reclamação de solicitações diversas.					RF11.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
vinculada					manifestação vinculada.	sobre Benefício	

Fonte: Autor.

Quadro 43 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC17.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC17. Histórico da manifestação.					RF12, RF13.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Tipo da manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Seq	X				Número identificador da ação	01	N
Data da ação	X				Atributo que identifica a data em que a transação ocorreu.	01/01/2000	D
Usuário da ação	X				Usuário que realizou a transação	Joaquim Silvério	A
Ação realizada	X				Descrição da ação realizada	Revisão da manifestação	A
Histórico da ação	X				Histórico da transação. (Resumo da transação).	Dia 99/99/9999 usuário Maria da Silva ...	A

Fonte: Autor.

Quadro 44 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC18.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC18. Análise e classificação da manifestação nova.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Classificação da Manifestação	X	X		X	Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D

Identificador:						Requisito Funcional	
RC18. Análise e classificação da manifestação nova.						RF8	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Unidade de Atendimento	X	X		X	Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Descrição da Unidade de Atendimento	X	X		X	Texto descritivo com o nome da Unidade de Atendimento	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação ...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação de Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Sexo	X				Sexo do manifestante	- Masculino - Feminino	Dominio
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação vinculada	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 45 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC19.

Identificador:						Requisito Funcional	
RC19. Análise e classificação da manifestação retornada.						RF8	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Classificação da Manifestação	X	X		X	Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de	X				Atributo que identifica a data em que	01/01/2000	D

Identificador:					Requisito Funcional		
RC19. Análise e classificação da manifestação retornada.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Cadastro					a manifestação foi cadastrada.		
Unidade de Atendimento	X	X		X	Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Descrição da Unidade de Atendimento	X	X		X	Texto descritivo com o nome da Unidade de Atendimento	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação de Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Sexo	X				Sexo do manifestante	- Masculino - Feminino	Dominio
Texto de encaminhamento	X				Texto do último encaminhamento à área solucionadora feito pela Ouvidoria-Geral	Favor verificar e informar a situação do ...	A
Área solucionadora	X				Código + Descrição da área solucionadora a qual a manifestação foi encaminhada	23-001 – Gerência Executiva Plano Piloto	A
Texto da resposta	X				Texto da resposta dada pela área solucionadora a questão encaminhada	O benefício foi concedido em ...	A
Área	X				Código + descrição da área que respondeu a questão	23-001 – Gerência Executiva Plano Piloto	A
Conclusivo?	X				Questão respondida pela área solucionadora indicando se a resposta é conclusiva ou não ao problema apontado	- Sim; - Não.	Domínio
Código da manifestação vinculada	X				Atributo código identificador da manifestação vinculada.	AABB12345	A
Data da vinculação	X				Data em que foi feita a vinculação da manifestação	01/01/2000	D
Status da manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações vinculadas.	Aguardando Revisão	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC19. Análise e classificação da manifestação retornada.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
vinculada							
Tipo da manifestação vinculada	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação vinculada.	Reclamação sobre Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 46 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC20.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC20. Dados da unidade de atendimento.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Categoria de unidade	X		X		Atributo que indica a Categoria da Unidade.	Agência da Previdência Social	A
UF	X		X		Atributo que indica a Unidade Federativa da unidade de atendimento.	DF	A
Código da unidade	X				Atributo que indica a Unidade	23-001.01	N
Município	X		X		Atributo que indica a Município da unidade de atendimento.	São João	A
Nome da unidade	X				Texto descritivo com o nome da Unidade de Atendimento	Agência da Previdência Social Plano Piloto	A

Fonte: Autor.

Quadro 47 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC21.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC21. Dados da classificação da manifestação.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Tipo da manifestação	X				Carregado conforme o tipo da manifestação que está sendo analisada	Reclamação de benefício	A
Descrição da classificação	X				Descrição da classificação que está sendo analisada	Atraso na concessão de benefício	A
Código da classificação	X				Código da classificação que está sendo analisada	01003.1	N

Fonte: Autor.

Quadro 48 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC22.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC22. Dados da manifestação de benefício.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Protocolo	X				Número do protocolo pertinente a algum processo relacionado à manifestação	9.999.999.999-99	N
Data do requerimento	X				Data em que foi dado entrada no requerimento do benefício	01/01/2000	D
Titular do benefício	X				Nome do titular do benefício em questão	Maria da Silva	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC22. Dados da manifestação de benefício.					RF8		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Data de nascimento	X				Data de nascimento do titular do benefício em questão.	01/01/2000	D
CPF	X				Número do CPF do titular do benefício em questão	999.999.999-99	N
Espécie do benefício	X				Espécie do benefício em questão. Concatenação do Código + Descrição da espécie.	41 – Aposentadoria por Idade	A

Fonte: Autor.

Quadro 49 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC23.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC23. Dados da manifestação de reclamação atendimento previdenciário.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC23. Dados da manifestação de reclamação atendimento previdenciário.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Município	X				Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Nome do funcionário	X				Nome do funcionário reclamado	Maria da Silva	A
Dia do atendimento	X				Dia em que o atendimento foi realizado	01/01/2000	D
Setor reclamado	X				Setor reclamado, onde o atendimento foi realizado	Setor de perícia médica.	A
Matrícula	X				Matrícula do funcionário reclamado	999999-9	N
Trata-se de médico perito?	X				Questão que ao ser respondida disponibiliza os campos sobre a perícia médica.	- Sim; - Não.	Domínio
Sexo do médico perito	X				Atributo que indica o sexo do médico perito responsável pelo atendimento	- Feminino - Masculino	Domínio
Dia da perícia	X				Dia em que a perícia médica foi realizada	01/01/2000	D
Número do requerimento	X				Número do requerimento de benefício	999999-9	N
Hora da perícia	X				Horário em que a perícia médica foi realizada	HH:MM	N
Espécie do benefício	X				Código + Descrição da espécie do benefício envolvido.	99 – Descrição da espécie	A
Sala da perícia	X				Sala em que a perícia foi realizada	99	N

Fonte: Autor.

Quadro 50 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC24.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC24. Dados da manifestação de reclamação de atendimento bancário.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Texto da	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo	Solicito a	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC24. Dados da manifestação de reclamação de atendimento bancário.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Manifestação					cidadão	verificação...	
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Dia do atendimento	X				Dia em que o atendimento foi realizado na instituição bancária	01/01/2000	D
Número do contrato	X				Número do contrato que há irregularidade	9999-9	N
Espécie do benefício	X				Número + descrição da espécie do benefício envolvido.	99 – Descrição da espécie	A
Agência reclamada	X				Número da agência bancária reclamada	99999-9	N
Trata-se de empréstimo consignado?	X				Questão que ao ser respondida como “Sim” habilita as questões sobre empréstimo consignado.	- Sim; - Não.	Domínio
Banco reclamado	X				Código + Descrição do banco em que o problema foi ocorrido	001 – Banco do Brasil	A
Questões sobre a	X				Questões que podem ser selecionadas:	Valores da coluna	S

Identificador:					Requisito Funcional		
RC24. Dados da manifestação de reclamação de atendimento bancário.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
irregularidade					<ul style="list-style-type: none"> • Não autorizei a consignação/retenção e existe desconto no benefício; • Não recebimento do valor do empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil, e já existe desconto; • Cobrança de taxas de juros superiores à pactuada e à anunciada; • Cobrança de outras taxas abusivas não previstas no contrato de empréstimo/financiamento ou operação mercantil; • Solicitou o cancelamento do empréstimo/financiamento ou operação de arrendamento mercantil e consta desconto; • Desconto no benefício após o empréstimo/financiamento ou ou operação de arrendamento mercantil já ter sido liquidado; • Valor do desconto no benefício diferente do pactuado; • Não houve retorno após o contrato assinado; • Mau atendimento na instituição financeira; • Informações duvidosas e indução a tomada de empréstimo e/ou cartão de crédito; • Mau atendimento ou informações incorretas na Agência da Previdência Social – APS; • Cartão de crédito não solicitado; • Reserva de margem consignável não desconstituída; • Outras reclamações. <p>Obs: Estas questão não se limitam a esta lista, podem ser cadastradas novos motivos em iteração futura deste sistema.</p>	“Descrição”	
Outras reclamações	X				Descrição de outras questões não listadas.	Outros....	A
Tipo de ressarcimento	X				Seleção do tipo de ressarcimento a ser realizado:	Valores da coluna	S

Identificador:					Requisito Funcional		
RC24. Dados da manifestação de reclamação de atendimento bancário.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
					- Ressarcimento por conta corrente/poupança do titular - Ressarcimento por ordem de pagamento.	"Descrição"	
Banco de ressarcimento	X				Código + Nome do banco para ressarcimento	999 – Banco X	A
Agência de ressarcimento	X				Código identificador da agência de ressarcimento	99999-9	N
Conta corrente ou Poupança	X				Número da conta-corrente ou poupança	9999-9	N
Nome do pai na identidade	X				Nome do pai constante na identidade do titular do benefício reclamado. Este dado é essencial no momento do ressarcimento.	João da Silva	A
Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Insituição Financeira	X				Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Insituição Financeira	999999999-99	N
Data do registro na ouvidoria da Instituição Financeira	X				Data do contato realizado com a Ouvidoria da Insituição Financeira	01/01/2000	D

Fonte: Autor.

Quadro 51 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC25.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC25. Dados da manifestação de elogio.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Sexo	X	X			Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D

Identificador:					Requisito Funcional		
RC25. Dados da manifestação de elogio.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Unidade de Atendimento	X	X			Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido	23-001.01	N
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X	X			Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X	X			Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X	X			Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Nome do elogiado	X				Atributo que indica o funcionário que foi elogiado na manifestação	Maria da Silva	A
Dia do atendimento	X				Indica o dia em que foi realizado o atendimento	01/01/2000	A
Protocolo	X				Número do protocolo.	9999999/2013-99	N
Matrícula	X				Indica a matrícula do funcionário elogiado.	99999-9	N

Fonte: Autor.

Quadro 52 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC26.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC26. Dados da manifestação de sugestão.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC26. Dados da manifestação de sugestão.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Sexo	X	X			Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Texto da Manifestação	X	X			Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X	X			Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X	X			Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X	X			Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro da busca.	Campo Limpo	A
Referente à	X	X			Atributo que indica a quem ou a que a sugestão é referente.	Referente à Legislação	A
Unidade de Atendimento	X	X			Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido – Atribuído na análise	23-001.01	N

Fonte: Autor.

Quadro 53 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC27.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC27. Dados da manifestação de denúncia.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC27. Dados da manifestação de denúncia.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Texto da Manifestação	X	X			Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Espécie do benefício	X				Espécie do benefício em questão. Concatenação do Código + Descrição da espécie.	41 – Aposentadoria por Idade	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e cadastrada.	Central 135 - Salvador	A
Sexo	X				Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X				Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da endereço do manifestante.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X				Atributo que indica a Município do manifestante.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro.	Campo Limpo	A
Benefício denunciado	X				Número do benefício denunciado que deve ser investigado.	999.999.999-9	A
Titular do benefício	X				Atributo que representa o nome do titular do benefício denunciado	Maria da Silva	A
Data de nascimento	X				Atributo que indica a data de nascimento do titular do benefício	01/01/2000	N
CPF do titular	X				Número do CPF do titular do	999.999.999-99	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC27. Dados da manifestação de denúncia.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
					benefício denunciado.		
Servidor envolvido	X				Nome do servidor envolvido na denúncia.	Maria da Silva	A
Endereço do titular	X				Endereço do titular do benefício denunciado.	Joaquim Alves	A
Bairro do titular	X				Atributo que indica o Bairro do titular do benefício denunciado.	Campo Limpo	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
CEP	X				Código do endereço do titular do benefício denunciado.	72000-000	N
Nome ou razão social	X				Nome ou razão social da empresa denunciada	Empresas S.A,	A
CNPJ	X				Número do CNPJ da empresa denunciada	999.999.999.999/9999-99	N
Nome do sindicato	X				Nome do sindicato ou associação denunciado.	Sindicato dos Aposentados de MA	A
Nome do responsável	X				Nome do responsável pelo sindicato ou associação denunciado	João da Silva	A

Fonte: Autor.

Quadro 54 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC28.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC28. Dados da manifestação de solicitação diversa.					RF9		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Texto da Manifestação	X	X			Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X	X			Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Canal de entrada	X				Atributo que indica o canal de entrada da manifestação. Canal onde a manifestação foi recebida e	Central 135 - Salvador	A

Identificador:						Requisito Funcional	
RC28. Dados da manifestação de solicitação diversa.						RF9	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
					cadastrada.		
Número do benefício	X				Número do benefício referente à manifestação.	999.999.999-9	N
Sexo	X	X			Atributo que indica o sexo do manifestante	Feminino ou Masculino	Domínio
Endereço	X	X			Descrição do endereço do manifestante	Rua 10, casa 3	A
Contato	X				E-mail ou telefone para contato com o manifestante.	email@email.com 99-9999-9999	A
Estado	X	X			Atributo que indica a Unidade Federativa da endereço do manifestante.	DF	A
CEP	X	X			Código do endereço do manifestante.	72000-000	N
Município	X	X			Atributo que indica a Município do manifestante.	São João	A
Bairro	X				Atributo que indica o Bairro.	Campo Limpo	A
Número do comando SIPPS 1	X				Número do comando no Sistema de protocolo da Previdência Social	99999	N
Número do comando SIPPS 2	X				Número do comando no Sistema de protocolo da Previdência Social	99999	N
Número do PIS/PASEP	X				Número do PIS ou PASEP envolvido com a manifestação	999.999.999/99	N
Número do protocolo 1	X				Número do protocolo do processo aberto.	9999999/2013-99	N
Número do protocolo 2	X				Número do protocolo do processo aberto.	9999999/2013-99	N

Fonte: Autor.

Quadro 55 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC29.

Identificador:						Requisito Funcional	
RC29. Documentos anexos à manifestação.						RF14	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Anexo	X	X			Nome do arquivo a ser anexado.	Arquivo.pdf	A
Local do arquivo	X	X			Localização atual do arquivo a ser feito o upload.	C:/meusdocumentos...	A
Código da	X	X			Atributo código identificador da	AABB12345	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC29. Documentos anexos à manifestação.					RF14		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Manifestação					manifestação.		

Fonte: Autor.

Quadro 56 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC30.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC30. Desdobramento de manifestação.					RF15		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X	X		X	Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Código da nova Manifestação	X				Atributo código identificador da nova manifestação originada pelo desdobramento.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X	X		X	Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação. Concatenação de Tipo+Subtipo	Reclamação de Benefício	A
Tipo da Manifestação	X	X	X	X	Atributo para descrição do tipo da nova manifestação.	Reclamação	DD
Subtipo	X	X	X	X	Atributo para descrição do tipo da manifestação caso seja selecionado o tipo "Reclamação".	Benefício	DD
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Nome do manifestante	X	X		X	Atributo que representa o nome do manifestante. Não é obrigatório em caso de manifestação do tipo "Denúncia".	Maria da Silva	A
Estado	X	X	X	X	Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	DD
Endereço	X	X		X	Endereço do manifestante. Não é obrigatório em caso de manifestação do tipo "Denúncia".	Rua 10, casa 3	A
Município	X			X	Atributo que indica a Município da busca.	São João	A
Bairro	X	X		X	Atributo que indica o Bairro da busca. Não é obrigatório em caso de manifestação do tipo "Denúncia".	Campo Limpo	A
CEP	X	X		X	Código do endereço do manifestante. Não é obrigatório em caso de manifestação do tipo "Denúncia".	72000-000	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC30. Desdobramento de manifestação.					RF15		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Texto da manifestação	X	X		X	Texto da manifestação	Solicito a verificação...	A

Fonte: Autor.

Quadro 57 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC31.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC31. Vinculação de manifestação.					RF16		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X	X			Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X	X			Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação. Concatenação de Tipo + Subtipo	Manifestação de Benefício	A
Data de Cadastro	X	X			Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Status da Manifestação	X	X			Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Nome do manifestante	X	X			Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
Código da Manifestação	X	X			Atributo código identificador da manifestação a ser vinculada.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X	X			Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação a ser vinculada. Concatenação de Tipo + Subtipo	Manifestação de Benefício	A
Data de Cadastro	X	X			Atributo que identifica a data em que a manifestação a ser vinculada foi cadastrada.	01/01/2000	D
Status da Manifestação	X	X			Atributo indicador de status das manifestações a ser vinculada.	Aguardando Revisão	A
Nome do manifestante	X	X			Atributo que representa o nome do manifestante da manifestação a ser vinculada	Maria da Silva	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca e da manifestação a ser vinculada	DF	A
Quantidade de manifestações vinculadas	X				Quantidade de manifestações vinculadas à manifestações	10	N

Fonte: Autor.

Quadro 58 – Requisitos complementares – Análise de manifestações – RC32.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC32. Desvinculação de manifestação.					RF17		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X	X			Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X	X			Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Status da Manifestação	X	X			Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Nome do manifestante	X				Atributo que representa o nome do manifestante	Maria da Silva	A
Tipo da Manifestação	X	X			Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação. Concatenação de Tipo + Subtipo	Manifestação de Benefício	A
Estado	X				Atributo que indica a Unidade Federativa da busca.	DF	A
Código da Manifestação	X	X			Atributo código identificador da manifestação a ser desvinculada.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X	X			Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação a ser desvinculada. Concatenação de Tipo + Subtipo	Manifestação de Benefício	A
Data de Cadastro	X	X			Atributo que identifica a data em que a manifestação a ser desvinculada foi cadastrada.	01/01/2000	D
Status da Manifestação	X	X			Atributo indicador de status das manifestações a ser desvinculada.	Aguardando Revisão	A
Nome do manifestante	X	X			Atributo que representa o nome do manifestante a ser desvinculada	Maria da Silva	A
Quantidade de manifestações vinculadas	X				Quantidade de manifestações vinculadas à manifestações	10	N

Fonte: Autor.

2.2.4 Revisão de manifestação

Quadro 59 – Requisitos complementares – Revisão de manifestações – RC33.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC33. Avaliação da manifestação pelo revisor.					RF19, RF20.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Parecer	X	X			Classificação da manifestação de acordo com a avaliação do revisor.	- De acordo; - Em desacordo;	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC33. Avaliação da manifestação pelo revisor.					RF19, RF20.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
						- Mudança de Cenário.	
Instrução	X			X	Texto com instruções do que alterar para corrigir a manifestação revisada.	-classificação incorreta – reanalisar item.	A
Categoria de erro do analista	X	X	X		Texto com categoria do erro identificado pelo revisor na manifestação tratada pelo Analista.	-Ortografia; -Entendimento; -Decisão; -Falta de Informação; -Falta de Clareza; -Dados divergentes; -Outros.	DD

Fonte: Autor.

Quadro 60 – Requisitos complementares – Revisão de manifestação – RC34.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC34. Tanque de manifestações para revisão					RF21		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Tipo da Manifestação	X				Atributo para seleção de tipo/subtipo da manifestação a ser revisada. Concatenação de Tipo + Subtipo.	Reclamação de Benefício	A
Código da Manifestação	X			X	Atributo Código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Data de Cadastro	X				Atributo que indica a data que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Data da análise	X				Atributo que indica a data que a manifestação foi analisada.	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações	X				Atributo de quantidade de manifestações no tanque de revisão	999	N
Nome do revisor	X				Nome do revisor do perfil	Maria da Silva	A
Perfil	X				Perfil do usuário logado	Revisor	A

Fonte: Autor.

Quadro 61 – Requisitos complementares – Revisão de manifestação – RC35.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC35. Revisão da manifestação.					RF21		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Classificação da Manifestação	X				Classificação da manifestação de acordo com o tipo.	01003 – Demora na concessão de benefício.	A
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Status da Manifestação	X				Atributo indicador de status das manifestações	Aguardando Revisão	A
Data de Cadastro	X				Atributo que identifica a data em que a manifestação foi cadastrada.	01/01/2000	D
Categoria de unidade	X				Atributo que indica a categoria da unidade de atendimento.	Agência da Previdência Social	A
Unidade de Atendimento	X				Atributo que indica a Unidade em que o manifestante/reclamante foi atendido ou onde o benefício é mantido. Concatenação dos valores da “Unidade de Atendimento” e “Descrição da Unidade”	23-001.01 – Agência da Previdência Social Plano Piloto	A
Texto da Manifestação	X				Atributo que informa o texto da manifestação registrada pelo cidadão	Solicito a verificação...	A
Texto do Encaminhamento	X				Atributo que informa o texto de encaminhamento escrito pelo analista. <i>Obrigatório caso seja escolhida a decisão “Encaminhar à Área Solucionadora”</i>	Favor, informar atual situação do...	A
Área solucionadora	X				Atributo que indica a área solucionadora que receberá a manifestação para apuração.	23-001 – Gerência Executiva Brasília	A
Texto da Resposta	X				Atributo que informa o texto da resposta informada pelo analista. <i>Obrigatório caso seja escolhida a decisão “Resposta Final”</i>	Prezado Sr...	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo e subtipo da manifestação. Concatenação de Tipo + subtipo.	Reclamação sobre Benefício	A
Nome do manifestante	X				Nome do autor da manifestação	Maria da Silva	A
Nº da avaliação	X				Número sequencial para apresentação da avaliação na listagem	01	N
Parecer	X				Parecer dado à avaliação na revisão em questão	De acordo	A
Data da avaliação	X				Data em que a avaliação em questão foi feita	01/01/2000	D

Identificador:					Requisito Funcional		
RC35. Revisão da manifestação.					RF21		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Revisor	X				Nome do revisor que realizou a avaliação anterior	João da Silva	A

Fonte: Autor.

2.2.5 Relatório de qualidade

Quadro 62 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC36.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC36. Filtros de pesquisa para relatório de qualidade.					RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X		X		Nome da equipe	Equipe de Benefício	DD
Analista	X		X		Nome do analista	João da Silva	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D

Fonte: Autor.

Quadro 63 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC37.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC37. Relatório de qualidade por analista.					RF22, RF28.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Analista	X		X		Nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	DD
Equipe	X		X		Nome da equipe que o analista participa	Equipe de Benefício	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Dia da análise	X				Dia da análise no resultado do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X				Total de manifestações analisadas pelo analista	999999999	N
Quantidade de manifestações	X				Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “de acordo”	999999999	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC37. Relatório de qualidade por analista.					RF22, RF28.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
de acordo com a qualidade							
Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	X				Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “em desacordo”	999999999	N
Percentual de aproveitamento	X				Cálculo do percentual de aproveitamento das manifestações analisadas. Fórmula: (Total em concordância * 100) / Total de analisadas	999%	N
Total analisado no período	X				Total da soma de todas as manifestações analisadas no período.	999999999	N
Percentual de aproveitamento	X				Percentual médio de aproveitamento do período.	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 64 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC38.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC38. Relatório de qualidade por equipe.					RF23		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X	X	X		Nome da equipe	Equipe de Benefício	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Dia da análise	X				Dia da análise no resultado do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X				Total de manifestações analisadas pela equipe	999999999	N
Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	X				Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “de acordo”	999999999	N
Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	X				Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “em desacordo”	999999999	N
Percentual de aproveitamento	X				Cálculo do percentual de aproveitamento das manifestações analisadas. Fórmula:	999%	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC38. Relatório de qualidade por equipe.					RF23		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
					(Total em concordância * 100) / Total de analisadas		
Total analisado no período	X				Total da soma de todas as manifestações analisadas no período.	999999999	N
Percentual de aproveitamento	X				Percentual médio de aproveitamento do período.	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 65 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC39.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC39. Lista de manifestações do relatório por analista.					RF22.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Manifestação de Benefício	A
Revisor	X				Nome do revisor que avaliou a manifestação	João da Silva	A
Parecer	X				Parecer dado à manifestação na conclusão da revisão por parte do revisor.	“De acordo” “Desacordo”	A

Fonte: Autor.

Quadro 66 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC40.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC40. Lista de manifestações do relatório por equipe.					RF23.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Manifestação de Benefício	A
Analista	X				Nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	A
Revisor	X				Nome do revisor que avaliou a manifestação	João da Silva	A
Parecer	X				Parecer dado à manifestação na conclusão da revisão por parte do revisor.	“De acordo” “Desacordo”	A

Fonte: Autor.

Quadro 67 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC41.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC41. Relatório de categoria de erros frequentes.					RF24		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X		X		Nome da equipe	Equipe de Benefício	DD
Analista	X		X		Nome do analista	João da Silva	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações com erros	X	X			Total de manifestações analisadas e com erro.	999999999	N
Categorias de erros	X	X			Categorias de erros cometidos	-Ortografia; -Entendimento -Decisão; -Falta de Informação; -Falta de Clareza; -Dados divergentes; -Outros.	A
Quantidade de erros por categoria	X				Total de manifestações para cada categoria de erro.	999999999	N
Percentual da quantidade de erros por categoria	X				Percentual de manifestações para cada categoria de erro.	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 68 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC42.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC42. Lista de manifestações do relatório de erros frequentes.					RF24.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Manifestação de Benefício	A
Analista	X				Nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC42. Lista de manifestações do relatório de erros frequentes.					RF24.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Revisor	X				Nome do revisor que avaliou a manifestação	João da Silva	A
Categoria do erro	X				Categoria do erro dado na conclusão da revisão por parte do revisor.	-Ortografia; - Entendimento -Decisão; -Falta de Informação; -Falta de Clareza; -Dados divergentes; -Outros.	DD

Fonte: Autor.

Quadro 69 – Requisitos complementares – Gráfico de qualidade – RC43.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC43. Gráfico de qualidade por analista.					RF25		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Analista	X	X			Nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	DD
Período início	X	X	X		Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X	X		Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X	X			Total de manifestações analisadas pela equipe	999999999	N
Percentual de manifestações de acordo com a qualidade	X	X			(Total de concordância * 100) / Total de análises	999%	N
Percentual de manifestações em discordância com a qualidade	X	X			(Total de discordância * 100) / Total de análises	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 70 – Requisitos complementares – Gráfico de qualidade – RC44.

Identificador:					Requisito Funcional		
----------------	--	--	--	--	---------------------	--	--

RC44. Gráfico de qualidade por equipe.						RF26	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X	X			Nome da equipe	Equipe de Benefício	A
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X	X			Total de manifestações analisadas pela equipe	999999999	N
Percentual de manifestações de acordo com a qualidade	X	X			(Total de concordância * 100) / Total de análises	999%	N
Percentual de manifestações em discordância com a qualidade	X	X			(Total de discordância * 100) / Total de análises	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 71 – Requisitos complementares – Gráfico de qualidade – RC45.

Identificador:						Requisito Funcional	
RC45. Gráfico de qualidade por categoria de erro.						RF27	
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações com erro	X	X			Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “em desacordo”	999999999	N
Categoria do erro	X	X			Nome da categoria do erro	-Ortografia; - Entendimento -Decisão; -Falta de Informação; -Falta de Clareza; -Dados divergentes; -Outros.	A
Percentual de manifestações	X	X			(Total da categoria * 100) / Total de erros	999999999	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC45. Gráfico de qualidade por categoria de erro.					RF27		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
com erro							
Equipe	X		X		Seleção da equipe	Equipe de Benefício	DD
Analista	X		X		Seleção do nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	DD

Fonte: Autor.

Quadro 72 – Requisitos complementares – Salvar arquivo em formato PDF – RC46.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC46. Salvar arquivo em formato PDF e planilha eletrônica.					RF24, RF29, RF30.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Arquivo	X	X		X	Nome do arquivo a ser salvo.	Relatório.pdf	A
Local	X	X		X	Endereço do local de salvamento no equipamento do usuário.	C:\Documentos\...	A

Fonte: Autor.

2.2.6 Relatório de produtividade

Quadro 73 – Requisitos complementares – Relatório de qualidade – RC47.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC47. Filtros de pesquisa para relatório de produtividade.					RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X		X		Nome da equipe	Equipe de Benefício	DD
Analista	X		X		Nome do analista	João da Silva	DD
Revisor	X		X		Nome do revisor que avaliou a manifestação	João da Silva	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D

Fonte: Autor.

Quadro 74 – Requisitos complementares – Relatório de produtividade – RC48.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC48. Relatório de produtividade por analista.					RF31		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Analista	X	X	X	X	Nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	DD
Equipe	X		X		Seleção do nome da equipe para filtro do analista	Equipe de Benefício	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X				Total de manifestações analisadas pela equipe	999999999	N
Percentual de produção	X				Cálculo do percentual de produção do analista em comparação com a equipe. Fórmula: (Total analisado * 100) / Total da equipe	999%	N
Total produzido pela equipe	X				Total de manifestações produzidas pela equipe a qual o analista faz parte, no mesmo período.	999	N

Fonte: Autor.

Quadro 75 – Requisitos complementares – Relatório de produtividade – RC49.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC49. Relatório de produtividade por equipe.					RF32		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X	X	X		Nome da equipe	Equipe de Benefício	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X				Total de manifestações analisadas pela equipe	999999999	N
Percentual de produção	X				Cálculo do percentual de produção da equipe em comparação com a produção geral da Ouvidoria-Geral. Fórmula: (Total de analisado pela equipe * 100) / Total analisado geral	999%	N
Tipo da	X				Atributo para descrição do tipo da	Manifestação	A

Identificador:					Requisito Funcional		
RC49. Relatório de produtividade por equipe.					RF32		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Manifestação					manifestação.	de Benefício	
Quantidade de manifestações por tipo	X				Quantidade de manifestações por tipo de manifestação	999999999	N

Fonte: Autor.

Quadro 76 – Requisitos complementares – Relatório de produtividade – RC50.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC50. Relatório de produtividade por revisor.					RF33		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Revisor	X	X	X		Nome do revisor	João da Silva	A
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	S
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	S
Quantidade de manifestações revisadas	X				Total de manifestações revisadas pelo revisor	999999999	N
Percentual de produção	X				Cálculo do percentual de produção do revisor em comparação com a produção geral da equipe de revisão. Fórmula: (Total revisado * 100) / Total da revisado pela equipe	999%	N
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Manifestação de Benefício	A
Quantidade de manifestações por tipo	X				Quantidade de manifestações por tipo de manifestação	999999999	N
Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	X				Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “de acordo”	999999999	N
Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	X				Total de manifestações avaliadas pelo revisor como “em desacordo”	999999999	N

Fonte: Autor.

Quadro 77 – Requisitos complementares – Gráfico de produtividade – RC51.

Identificador:					Requisito Funcional		
----------------	--	--	--	--	---------------------	--	--

RC51. Gráfico de produtividade por analista.					RF34		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Analista	X	X	X		Nome do analista que realizou a análise	Maria da Silva	DD
Equipe	X		X		Nome da equipe que o analista participa	Equipe de Benefício	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X				Total de manifestações analisadas pelo analista	999999999	N
Quantidade de manifestações analisadas pela equipe	X				Total de manifestações analisadas pela equipe do analista.	999999999	N
Percentual de produção	X				Cálculo do percentual de produção do analista. Fórmula: (Total analisado * 100) / Total da analisado pela equipe	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 78 – Requisitos complementares – Gráfico de produtividade – RC52.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC52. Gráfico de produtividade por revisor.					RF35		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Revisor	X	X	X		Nome do revisor	Maria da Silva	DD
Período início	X			X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X			X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações revisadas	X				Total de manifestações revisadas pelo analista	999999999	N
Quantidade de manifestações revisadas pela equipe	X				Total de manifestações revisadas pela equipe do analista.	999999999	N
Percentual de produção	X				Cálculo do percentual de produção do revisor. Fórmula: (Total revisado * 100) / Total revisado pela equipe	999%	N

Identificador:					Requisito Funcional		
RC52. Gráfico de produtividade por revisor.					RF35		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Código da Manifestação	X				Atributo código identificador da manifestação.	AABB12345	A
Tipo da Manifestação	X				Atributo para descrição do tipo da manifestação.	Manifestação de Benefício	A

Fonte: Autor.

Quadro 79 – Requisitos complementares – Gráfico de produtividade – RC53.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC53. Gráfico de produtividade por equipe.					RF36		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Equipe	X		X		Nome da equipe	Equipe de Benefício	DD
Período início	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Período fim	X	X		X	Data de início do intervalo para emissão do relatório	01/01/2000	D
Quantidade de manifestações analisadas	X				Total de manifestações analisadas pela equipe	999999999	N
Quantidade de manifestações analisadas na Ouvidoria	X				Total de manifestações analisadas por todas as equipes.	999999999	N
Percentual de produção	X				Cálculo do percentual de produção da equipe. Fórmula: (Total analisado pela equipe * 100) / Total analisado pelas equipes	999%	N

Fonte: Autor.

Quadro 80 – Requisitos complementares – Salvar arquivo em formato PDF – RC54.

Identificador:					Requisito Funcional		
RC54. Salvar arquivo em formato PDF e planilha eletrônica.					RF38, RF39.		
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo
Arquivo	X	X		X	Nome do arquivo a ser salvo.	Relatório.pdf	A
Local	X	X		X	Endereço do local de salvamento no equipamento do usuário.	C:\Documentos\...	A

Identificador:					Requisito Funcional			
RC54. Salvar arquivo em formato PDF e planilha eletrônica.					RF38, RF39.			
Nome	L	O	S	E	Descrição	Exemplo	Tipo	

Fonte: Autor.

2.3 Regras de Negócio

Quadro 81 – Regras de negócio.

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
RNG1.	Qualquer usuário da Ouvidoria poderá consultar uma manifestação.	RF4	
RNG2.	O acesso ao histórico e ao espelho da manifestação poderá ser feito através da consulta.	RF4, RF11, RF13.	
RNG3.	A captação das manifestações será de acordo com o tipo de manifestação e perfil do analista.	RF3	
RNG4.	O usuário poderá selecionar as manifestações para captação através da seleção do status da manifestação. (Em aceita ou Retornadas do solucionador)	RF3	
RNG5.	O usuário poderá selecionar as manifestações para captação através da seleção do tipo da manifestação.	RF3	
RNG6.	Devem ser captadas a quantidade de manifestações informada pelo analista.	RF3	
RNG7.	As manifestações disponíveis para serem captadas pelo analista devem possuir status “Em Aceita” ou “Retornada à Ouvidoria” somente	RF3	
RNG8.	Quando a manifestação for captada por um Analista, e seu status mudará para “Em análise”.	RF3	
RNG9.	Os tipos de manifestações a serem captados pelo Analista deve ser definidos pelo usuário administrador.	RF3	
RNG10.	O sistema deve sugerir uma listagem de distribuição de manifestações ao supervisor. A lista de sugestão de distribuição ao supervisor levará em consideração a quantidade de manifestações pendentes, o perfil do analista e quantas manifestações já tem em sua lista.	RF2	
RNG11.	O revisor poderá selecionar as manifestações para distribuição através da seleção do tipo da manifestação.	RF1	
RNG12.	O sistema deverá verificar se o tipo da manifestação a ser distribuída ao analista é	RF1	

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
	compatível com o tipo permitido para o seu perfil.		
RNG13.	Devem ser distribuídas a quantidade de manifestações informada pelo supervisor.	RF1	
RNG14.	Quando a manifestação for distribuída pelo supervisor, e seu status mudará para “Em análise”.	RF1	
RNG15.	As manifestações disponíveis para serem distribuídas pelo supervisor devem possuir status “Em Aceita” ou “Retornada à Ouvidoria” somente	RF1.	
RNG16.	As classificações devem estar disponíveis de acordo com o tipo de manifestação analisada.	RF8	
RNG17.	<p>O número do benefício deve ser validado antes de ser salvo.</p> <p>Para calcular o dígito verificador deve ser seguido os seguintes passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerar os 10 (dez) dígitos à esquerda do campo número do benefício; - Multiplicar os algarismos pelos respectivos pesos conforme ilustração abaixo: <p>Pesos 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 1º DV</p> <p>X X X X X X X X X X - D1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Somar todos os produtos obtidos. - Dividir o somatório por 11. - Subtrair de 11 o resto da divisão. - O resultado será o dígito verificador. 	RF9, RF10.	
RNG18.	Toda manifestação deve ter um tipo atribuído.	RF9, RF10.	
RNG19.	Toda manifestação deve ter uma unidade de atendimento envolvida.	RF8	
RNG20.	As unidades de atendimento, áreas solucionadoras e categorias de unidade serão trazidas da base de dados da Dataprev.	RF5, RF8.	
RNG21.	As opções de unidade de atendimento e área solucionadora devem ser carregadas de acordo com a Unidade Federativa (UF).	RF5, RF8.	
RNG22.	As manifestações podem ser alteradas para qualquer tipo, respeitando os campos obrigatórios do novo tipo.	RF10, RF9.	
RNG23.	Caso a manifestação tenha o tipo “Reclamação” deve ser atribuído o subtipo “Benefício”, “Atendimento” ou “Empréstimo consignado”.	RF10, RF9.	
RNG24.	Somente pode ser alterado o tipo da manifestação que esteja com o status “Em Análise”.	RF10	
RNG25.	Somente podem ser editados os dados de manifestações que estão com o status “Em Análise”.	RF9.	

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
RNG26.	O sistema deve completar o endereço de acordo com o CEP informado. A informação será carregada através das informações da base de dados dos Correios	RF9	
RNG27.	Somente o analista responsável pela análise da manifestação pode alterar os dados da mesma.	RF9	
RNG28.	Deve ser gerado log de toda alteração nas manifestações e as informações salvas no histórico.	RF1, RF3, RF6, RF9, RF12, RF14, RF15, RF16, RF17, RF18, RF19, RF20, RF21.	
RNG29.	O espelho da manifestação deve apresentar as principais informações do cadastro e análise.	RF11	
RNG30.	Quando o Revisor não identifica erro no tratamento da manifestação a mesma será marcada como “De acordo”.	RF19	
RNG31.	Quando o Revisor identifica erro no tratamento da manifestação a mesma será marcada como “Em desacordo”.	RF19	
RNG32.	Quando a manifestação for marcada como “Em desacordo” devem ser listados possíveis motivos para ser preenchido pelo revisor.	RF20	
RNG33.	Quando a manifestação for marcada como “Em desacordo” deverá ser informada uma justificativa com observações ou instruções a serem visualizadas pelo Analista responsável pela manifestação	RF18	
RNG34.	A manifestação marcada como “Em desacordo” ou “Mudança de cenário” deve retornar para a lista de manifestações sob responsabilidade do Analista.	RF18	
RNG35.	Quando a manifestação for devolvida pelo revisor, o seu status mudará para “Em análise”.	RF18	
RNG36.	A manifestação marcada como “Em acordo” deve seguir o fluxo normal, conforme a decisão tomada pelo Analista (Encaminhada à Área Solucionadora ou Resposta Enviada ao Cidadão).		
RNG37.	Deve ser gerado log de todas as transações realizadas na manifestação e salvas no histórico.	RF8, RF12.	
RNG38.	Somente podem ser anexados à manifestação documentos com extensão .jpeg, .jpg, .gif, .png, .doc, .pdf, .otd.	RF14	

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
RNG39.	O anexo pode ser inserido em qualquer momento em qualquer manifestação que não tenha o status “Resposta enviada”.	RF14	
RNG40.	O tamanho máximo do arquivo a ser anexado é de 3MB.	RF14	
RNG41.	Uma vez anexado o documento não pode ser excluído da manifestação.	RF14	
RNG42.	Uma vez desdobrada a manifestação não pode ser excluída.	RF15	
RNG43.	A manifestação desdobrada, ao gerar uma nova manifestação, deve carregar as informações básicas do manifestante e benefício, exceto em caso de Denúncia.	RF15	
RNG44.	A nova manifestação gerada pelo desdobramento deve permanecer com status “Em Aceita” caso seja de Tipo diferente da manifestação original, caso seja de mesmo Tipo a mesma deve receber o status “Em Análise” e ser incluída na lista de pendência do analista que a desdobrou.	RF15	
RNG45.	As manifestações vinculadas devem ter ligação de uma com a outra para que possam ser rastreadas.	RF16	
RNG46.	As manifestações vinculadas devem ser do mesmo manifestante.	RF16	
RNG47.	Para ser desvinculada a manifestação deve, obrigatoriamente, estar vinculada.	RF17	
RNG48.	As manifestações podem ser vinculadas ou desvinculadas a qualquer momento, esta informação deve ser salva no histórico.	RF16, RF17, RF12.	
RNG49.	O relatório de qualidade por analista deve apresentar a quantidade de manifestações analisadas no período, bem como quantidade de manifestações com falhas e o percentual com erro.	RF22, RF25.	
RNG50.	O relatório de qualidade por equipe deve apresentar a quantidade de manifestações analisadas no período pela equipe, bem como quantidade de manifestações com falhas e o percentual com erro.	RF23, RF26.	
RNG51.	Os relatórios de qualidade devem apresentar opção de listar os códigos das manifestações que foram contabilizadas para o relatório, com link para visualização de determinada manifestação.	RF22; RF23, RF24.	
RNG52.	O gráfico de qualidade deve apresentar os dados numéricos do relatório de forma gráfica.	RF25, RF26, RF27.	
RNG53.	O relatório de produtividade por analista deve apresentar a quantidade de manifestações analisadas no período e o percentual comparado	RF31	

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
	ao total de manifestações analisadas do período. Entende-se como analisadas as manifestações que não estão com status “Em aceita” ou “Em análise”.		
RNG54.	O relatório de produtividade por equipe deve apresentar a quantidade de manifestações analisadas no período pela equipe, bem como o percentual comparado ao total de manifestações analisadas do período.	RF32	
RNG55.	O relatório de produtividade por revisor deve apresentar a quantidade de manifestações revisadas no período e o percentual comparado ao total de manifestações revisadas do período.	RF33	
RNG56.	O gráfico de produtividade deve apresentar os dados numéricos do relatório de forma gráfica.	RF34, RF35, RF36.	
RNG57.	O gráfico deve ser no formato pizza para relatório individual e no por equipe deve ser apresentado juntamente um segundo gráfico, em barras, com a quantidade de manifestações analisadas ou revisadas por cada integrante da equipe selecionada.	RF34, RF35, RF36.	
RNG58.	Tantos os gráficos quanto os relatório podem ser impressos.	RF28, RF37.	
RNG59.	Tantos os gráficos quanto os relatório podem ser salvos em documento formato PDF, não editável, no computador do usuário.	RF29, RF38.	
RNG60.	A data fim do período para extração do relatório deve ser maior ou igual à data de início do período parâmetro para o relatório.	RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27, RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36.	
RNG61.	Tantos os gráficos quanto os relatório podem ser extraídos em formato de planilha eletrônica, editável.	RF24, RF27, RF30, RF39.	
RNG62.	O relatório de qualidade deve considerar as manifestações que tiveram o status “Em revisão” após a conclusão da decisão, ou seja, após o status “Em análise”.	RF22, RF23.	
RNG63.	Ao concluir a revisão da manifestação o status deve ser alterado conforme decisão escolhida pelo analista no momento da análise: Decisão “Resposta Final” o status após a revisão deve ser	RF18	

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
	“Resposta Enviada”. Decisão “Encaminhar à Área Solucionadora” o status após a revisão deve ser “Encaminhado à Área Solucionadora”. Decisão “Encaminhamento com Resposta” o status após a revisão deve ser “Resposta Enviada”.		
RNG64.	Ao ser concluída a revisão da manifestação e a avaliação for “Em desacordo” ou “Mudança de Cenário” o sistema deve atualizar o status da manifestação para “Em análise” e o responsável é o último analista que elaborou a decisão.	RF18	
RNG65.	Quando a manifestação for avaliada como “Mudança de Cenário”, ao concluir a revisão a mesma deve ter o status “Em análise” e o responsável será o último analista que foi responsável pela ação da “Decisão”.	RF18	
RNG66.	Se for enviada resposta ao manifestante e o analista, no momento da decisão, selecionar a opção “Enviar correspondência”, a resposta deve ser impressa e encaminhada via correio ao interessado, caso contrário a resposta ficará disponível no site para acesso pelo próprio manifestante mediante código pessoal.	RF6.	

Fonte: Autor.

2.4 Mensagens do sistema

Quadro 82 – Mensagens do sistema.

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
LMSG1.	Não foram encontrados(as) {parâmetro} correspondentes aos critérios dos filtros.	RF1, RF3, RF4, RF16, RF17, RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27, RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36.	
LMSG2.	Nenhum filtro de Consulta Informado. Pelo menos um campo de filtro deve ser informado para realizar a consulta.	RF1, RF3, RF4, RF16, RF17, RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27, RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36.	
LMSG3.	A manifestação foi distribuída com sucesso.	RF1	
LMSG4.	As manifestações foram distribuídas com	RF1.	

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
	sucesso.		
LMSG5.	Quantidade de manifestações deve ser maior que zero.	RF1, RF3.	
LMSG6.	As manifestações foram captadas com sucesso.	RF3	
LMSG7.	Status da manifestação inválido para a operação.	RF1, RF3, RF10.	
LMSG8.	Código da Manifestação inválido!	RF1, RF3, RF14, RF15, RF16, RF17.	O código da manifestação deve possuir 4 (quatro) letras e 5 (cinco) números.
LMSG9.	CPF inválido.	RF10	O CPF deve ser validado conforme Dígito Verificador.
LMSG10.	Benefício informado não foi encontrado.	RF4, RF9, RF10.	
LMSG11.	É obrigatório informar ou o Número do Benefício ou o Número do Requerimento para Reclamação de Benefício.	RF10	Em caso de manifestação de Benefício.
LMSG12.	Campo obrigatório não informado.	RF1, RF3, RF4, RF10, RF16, RF17, RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27, RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36..	
LMSG13.	Manifestação alterada com sucesso.	RF10.	
LMSG14.	Manifestação não encontrada.	RF15, RF16, RF17.	
LMSG15.	Não foram encontradas manifestações correspondentes aos critérios dos filtros.	RF4, RF14, RF15, RF16, RF17.	
LMSG16.	É obrigatório informar pelo menos um erro e preencher o campo “justificativa”.	RF20	No caso de avaliação “Em desacordo”, deve ser marcado pelo menos um erro.
LMSG17.	Manifestação devolvida com sucesso.	RF19	Mensagem apresentada caso a opção selecionada seja “Em Desacordo”.
LMSG18.	Documento anexado com sucesso.	RF14	Mensagem apresentada em

Identificador	Descrição	Requisito Funcional	Observação
			caso de sucesso.
LMSG19.	Esta Extensão de arquivo não é permitida.	RF14	
LMSG20.	Tamanho do arquivo maior que o permitido.	RF14	
LMSG21.	Não é permitido anexar documentos a esta manifestação.	RF14	Manifestações com status “Resposta Enviada” não deve ter novos anexos.
LMSG22.	Manifestação desdobrada com sucesso. O Código da nova manifestação é “%Cod”.	RF15	Manifestação desdobrada deve ter um novo código
LMSG23.	Manifestação vinculada com sucesso.	RF16	
LMSG24.	Manifestação desvinculada com sucesso.	RF16	
LMSG25.	Manifestação não pode ser vinculada. Manifestantes divergentes.	RF16	Manifestações vinculadas devem ser do mesmo manifestante.
LMSG26.	Confirma a operação?	RF31, RF32, RF33, RF37, RF38.	
LMSG27.	Transação efetuada com sucesso!		
LMSG28.	Transação cancelada com sucesso!	RF31, RF32, RF33, RF37, RF38.	
LMSG29.	Arquivo salvo com sucesso!	RF29, RF38.	
LMSG30.	A data fim do período deve ser maior ou igual a data de início do período.	RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27, RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36.	
LMSG31.	Campo “%Campo” com informação inválida.	RF1, RF3, RF4, RF15, RF16, RF17, RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27, RF31, RF32, RF33, RF34, RF35, RF36.	
LMSG32.	Benefício “%Situação do benefício”	RF8.	

Fonte: Autor.

3 RASTREABILIDADE

3.1 Requisitos funcionais X Atributos

3.1.1 Distribuição de manifestação

Quadro 83 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Distribuição de manifestação.

Requisito Funcional Atributos	RF1	RF2
Código da Manifestação	X	X
Tipo da manifestação	X	X
Subtipo da manifestação	X	X
Status da manifestação	X	X
Quantidade de manifestação	X	X
Equipe	X	X
Analista	X	X

Fonte: Autor.

3.1.2 Captação de manifestação

Quadro 84 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Captação de manifestação.

Requisito Funcional Atributos	RF3
Código da Manifestação	X
Tipo de manifestação	X
Subtipo da manifestação	X
Status da manifestação	X
Quantidade de manifestações	X
Nome do manifestante	X
Data de cadastro	X

Fonte: Autor.

3.1.3 Análise de manifestação

Quadro 85 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Análise de manifestação.

Requisito Funcional Atributos	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
Código da manifestação	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Código da nova manifestação												X		
Tipo de manifestação	X				X	X	X	X	X	X		X	X	X
Subtipo	X						X					X		
Status da manifestação	X					X		X				X	X	X
Status anterior da manifestação					X									
Nome do manifestante	X				X	X		X	X	X		X	X	X
Sexo					X	X		X						
Endereço						X		X				X		
CEP						X		X				X		
Contato						X		X						
Data de cadastro	X				X	X		X	X	X		X	X	X
Canal de entrada						X		X						
Quantidade de manifestações	X				X									
Nome do analista					X									
Perfil					X									
Número do benefício	X					X	X	X						
Banco envolvido														
Classificação da manifestação					X	X		X						
Descrição da classificação					X									
Unidade de atendimento					X	X	X	X						
Descrição unidade de atendimento					X	X	X	X						
Texto da					X	X		X				X		

Requisito Funcional Atributos	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
Manifestação														
Decisão		X	X	X										
Texto do Encaminhamento		X		X	X	X		X						
Texto da Resposta			X	X	X	X		X						
Estado	X				X	X		X				X	X	X
Município					X	X		X				X		
Bairro						X		X				X		
Categoria da unidade					X	X	X	X						
Nome da unidade					X									
Modelo de resposta			X	X										
Modelo de Encaminhamento		X		X										
Área Solucionadora		X		X	X									
Área					X									
Anexo						X		X			X			
Conclusivo?					X									
Local do arquivo											X			
Nome do elogiado	X					X		X						
Nome do denunciado	X					X		X						
Revisor														
Parecer														
Instrução														
Categoria de erro do analista														
Quantidade de manifestações vinculadas													X	X
Enviar correspondência		X												
Código da manifestação vinculada					X	X		X						
Data da vinculação					X	X		X						
Status da					X	X		X						

Requisito Funcional Atributos	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
manifestação vinculada														
Tipo da manifestação vinculada					X	X		X						
Seq									X	X				
Data da ação									X	X				
Usuário da ação									X	X				
Ação realizada									X	X				
Histórico da ação									X	X				
Protocolo						X		X						
Data do requerimento						X		X						
Titular do benefício						X		X						
Data de nascimento						X		X						
CPF						X		X						
Espécie do benefício						X		X						
Nome do funcionário						X		X						
Dia do atendimento						X		X						
Setor reclamado						X		X						
Matrícula						X		X						
Trata-se de médico perito?						X		X						
Sexo do médico perito						X		X						
Dia da perícia						X		X						
Hora da perícia						X		X						
Sala da perícia						X		X						
Banco reclamado						X		X						
Número do contrato						X		X						
Trata-se de empréstimo consignado?						X		X						
Agência reclamada						X		X						
Questões sobre a						X		X						

Requisito Funcional Atributos	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
irregularidade														
Outras reclamações						X		X						
Tipo de ressarcimento						X		X						
Banco de ressarcimento						X		X						
Agência de ressarcimento						X		X						
Conta corrente ou Poupança						X		X						
Nome do pai na identidade						X		X						
Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Instituição Financeira						X		X						
Data do registro na ouvidoria da Instituição Financeira						X		X						
Setor do servidor						X		X						
Matrícula						X		X						
Referente à						X		X						
Benefício denunciado						X		X						
Titular do benefício						X		X						
Data de nascimento						X		X						
CPF do titular						X		X						
Servidor envolvido						X		X						
Endereço do titular						X		X						
Bairro do titular						X		X						
Nome ou razão social						X		X						
CNPJ						X		X						
Nome do sindicato						X		X						
Nome do responsável						X		X						

Requisito Funcional Atributos	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
Número do comando SIPPS 1						X		X						
Número do comando SIPPS 2						X		X						
Número do PIS/PASEP						X		X						
Número do protocolo 1						X		X						
Número do protocolo 2						X		X						

Fonte: Autor.

3.1.4 Revisão de manifestação

Quadro 86 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Revisão de manifestação.

Requisito Funcional Atributos	RF18	RF19	RF20	RF21
Parecer		X	X	
Instrução		X	X	
Categoria de erro do analista		X	X	
Tipo da manifestação				X
Código da manifestação				X
Data de cadastro				X
Data da análise				X
Quantidade de manifestações				X
Nome do revisor				X
Classificação da manifestação				X
Status da manifestação				X
Categoria da unidade				X
Unidade de atendimento				X
Texto da manifestação				X
Texto do encaminhamento				X
Área solucionadora				X
Texto da resposta				X
Texto da Resposta				X

Requisito Funcional Atributos	RF18	RF19	RF20	RF21
Tipo da Manifestação				X
Nome do manifestante				X
Nº da avaliação				X
Parecer				X
Data da avaliação				X
Revisor				X

Fonte: Autor.

3.1.5 Relatório de qualidade

Quadro 87 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Relatório de qualidade.

Requisito Funcional Atributos	RF 22	RF 23	RF 24	RF 25	RF 26	RF 27	RF 28	RF 29	RF 30
Analista	X	X	X	X	X	X	X		
Equipe	X	X	X	X	X	X	X		
Período início	X	X	X	X	X	X	X		
Período fim	X	X	X	X	X	X	X		
Dia Da análise	X	X	X				X		
Quantidade de manifestações analisadas	X	X		X	X		X		
Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	X	X		X	X		X		
Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	X	X		X	X		X		
Percentual de aproveitamento	X	X					X		
Código da manifestação	X	X	X				X		
Tipo da manifestação	X	X	X				X		
Revisor	X	X	X				X		
Parecer	X	X	X				X		
Quantidade de manifestações com erro			X			X	X		
Categorias de erros			X			X	X		
Quantidade			X				X		
Erros por categoria							X		
Percentual da quantidade de erros por categoria			X				X		

Atributos \ Requisito Funcional	RF 22	RF 23	RF 24	RF 25	RF 26	RF 27	RF 28	RF 29	RF 30
Percentual de manifestações com erro						X	X		
Total analisado no período	X	X					X		
Arquivo							X	X	X
Local							X	X	X

Fonte: Autor.

3.1.6 Relatório de produtividade

Quadro 88 – Matriz – Requisitos funcionais x Atributos – Relatório de produtividade.

Atributos \ Requisito Funcional	RF 31	RF 32	RF 33	RF 34	RF 35	RF 36	RF 37	RF 38	RF 39
Analista	X	X	X	X	X	X	X		
Equipe	X	X	X	X	X	X	X		
Revisor	X	X	X		X	X	X		
Período início	X	X	X	X	X	X	X		
Período fim	X	X	X	X	X	X	X		
Quantidade de manifestações analisadas	X	X		X		X	X		
Percentual de produção	X	X	X	X	X	X	X		
Tipo de manifestação	X	X	X				X		
Total produzido pela equipe	X						X		
Quantidade de manifestações por tipo		X	X				X		
Quantidade de manifestações revisadas			X		X		X		
Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade			X				X		
Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade			X				X		
Quantidade de manifestações analisadas pela equipe				X			X		
Código da manifestação				X			X		
Quantidade de manifestações revisadas pela equipe					X		X		
Quantidade de manifestações analisadas na Ouvidoria						X	X		

Req. Func. Req. Complem	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
RC9							X							
RC10								X						
RC11								X						
RC12								X						
RC13								X						
RC14								X						
RC15								X						
RC16								X						
RC17									X	X				
RC18					X									
RC19					X									
RC20					X									
RC21					X									
RC22					X									
RC23						X								
RC24						X								
RC25						X								
RC26						X								
RC27						X								
RC28						X								
RC29											X			
RC30												X		
RC31													X	
RC32														X

Fonte: Autor.

3.2.4 Revisão de manifestação

Quadro 92 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Revisão de manifestação.

Requisito Funcional \ Requisito Complementar	RC33	RC34	RC35
RF18			

Requisito Funcional \ Requisito Complementar	RC33	RC34	RC35
RF19	X		
RF20	X		
RF21		X	X

Fonte: Autor.

3.2.5 Emissão de relatório de qualidade

Quadro 93 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Emissão de relatório de qualidade.

Requisito Funcional \ Requisito Complementar	RC 36	RC 37	RC 38	RC 39	RC 40	RC 41	RC 42	RC 43	RC 44	RC 45	RC 46
RF22	X	X		X							
RF23	X		X		X						
RF24	X					X	X				
RF25	X							X			
RF26	X								X		
RF27	X									X	
RF28		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
RF29											X
RF30											X

Fonte: Autor.

3.2.6 Emissão de relatório de produtividade

Quadro 94 – Matriz – Requisitos funcionais x Complementares – Emissão de relatório de produtividade.

Requisito Funcional \ Requisito Complementar	RC47	RC48	RC49	RC50	RC51	RC52	RC53	RC54
RF31	X	X						
RF32	X		X					
RF33	X			X				
RF34	X				X			
RF35	X					X		
RF36	X						X	

Requisito Funcional Regras de Negócio	RF 4	RF 5	RF 6	RF 7	RF 8	RF 9	RF 10	RF 11	RF 12	RF 13	RF 14	RF 15	RF 16	RF 17
RNG17						X	X							
RNG18						X	X							
RNG19					X									
RNG20		X		X	X									
RNG21		X		X	X									
RNG22						X	X							
RNG23						X	X							
RNG24							X							
RNG25						X								
RNG26						X								
RNG27						X								
RNG28					X	X	X		X					
RNG29								X						
RNG33														
RNG37									X					
RNG38											X			
RNG39											X			
RNG40											X			
RNG41											X			
RNG42												X		
RNG43												X		
RNG44												X		
RNG45													X	
RNG46													X	
RNG47														X
RNG48									X				X	X
RNG66			X											

Fonte: Autor.

3.3.4 Revisão de manifestação

Quadro 98 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Revisão de manifestação.

Requisito Funcional \ Regras de Negócio	RNG 28	RNG 30	RNG 31	RNG 32	RNG 33	RNG 34	RNG 35	RNG 64	RNG 65
RF18	X				X	X	X	X	X
RF19	X	X	X						
RF20	X			X					
RF21	X								

Fonte: Autor.

3.3.5 Emitir relatório de qualidade

Quadro 99 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Emitir relatório de qualidade.

Requisito Funcional \ Regras de Negócio	RNG 49	RNG 50	RNG 51	RNG 52	RNG 58	RNG 59	RNG 60	RNG 61	RNG 62
RF22	X	X	X				X		X
RF23		X	X				X		X
RF24							X		
RF25				X			X		
RF26				X			X		
RF27				X			X		
RF28					X				
RF29						X			
RF30								X	

Fonte: Autor.

3.3.6 Emitir relatório de produtividade

Quadro 100 – Matriz – Requisitos funcionais x Regras de negócio – Emitir relatório de produtividade.

Requisito Funcional \ Regras de Negócio	RNG 53	RNG 54	RNG 55	RNG 56	RNG 57	RNG 58	RNG 59	RNG 60	RNG 61
RF31	X							X	
RF32		X						X	

Requisito Funcional \ Regras de Negócio	RNG 53	RNG 54	RNG 55	RNG 56	RNG 57	RNG 58	RNG 59	RNG 60	RNG 61
RF33			X					X	
RF34				X	X			X	
RF35				X	X			X	
RF36				X	X			X	
RF37				X		X			
RF38							X		
RF39									X

Fonte: Autor.

3.4 Requisitos funcionais X Prioridade

3.4.1 Distribuição de manifestação

Quadro 101 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Distribuição de manifestação.

Prioridade \ Requisito Funcional	Prioridade 1 - Maior / 5 – Menor				
	1	2	3	4	5
RF1	X				
RF2		X			

Fonte: Autor.

3.4.2 Captação de manifestação

Quadro 102 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Captação de manifestação.

Prioridade \ Requisito Funcional	Prioridade 1 - Maior / 5 – Menor				
	1	2	3	4	5
RF3		X			

Fonte: Autor.

3.4.3 Análise de manifestação

Quadro 103 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Análise de manifestação.

<div>Prioridade</div> <div>Requisito Funcional</div>	<div>Prioridade</div> <div>1 - Maior / 5 – Menor</div>				
	1	2	3	4	5
RF4	X				
RF5	X				
RF6	X				
RF7	X				
RF8		X			
RF9			X		
RF10			X		
RF11		X			
RF12			X		
RF13			X		
RF14		X			
RF15		X			
RF16				X	
RF17				X	

Fonte: Autor.

3.4.4 Revisão de manifestação

Quadro 104 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Revisão de manifestação.

<div>Prioridade</div> <div>Requisito Funcional</div>	<div>Prioridade</div> <div>1 - Maior / 5 – Menor</div>				
	1	2	3	4	5
RF18		X			
RF19		X			
RF20				X	
RF21	X				

Fonte: Autor.

3.4.5 Emissão de relatório de qualidade

Quadro 105 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Emissão de relatório de qualidade.

<div>Prioridade</div> <div>Requisito Funcional</div>	<div>Prioridade</div> <div>1 - Maior / 5 – Menor</div>				
	1	2	3	4	5
RF22	X				
RF23	X				
RF24		X			
RF25			X		
RF26			X		
RF27				X	
RF28					X
RF29					X
RF30					X

Fonte: Autor.

3.4.6 Emissão de relatório de produtividade

Quadro 106 – Matriz – Requisitos funcionais x Prioridade – Emissão de relatório de produtividade.

<div>Prioridade</div> <div>Requisito Funcional</div>	<div>Prioridade</div> <div>1 - Maior / 5 – Menor</div>				
	1	2	3	4	5
RF31	X				
RF32	X				
RF33	X				
RF34		X			
RF35		X			
RF36		X			
RF37					X
RF38					X
RF39					X

Fonte: Autor.

3.5 Requisitos funcionais X Objetivos específicos

3.5.1 Distribuição de manifestação

Quadro 107 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Distribuição de manifestação.

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF1	X					
RF2	X					

Fonte: Autor.

3.5.2 Captação de manifestação

Quadro 108 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Captação de manifestação.

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF3		X				

Fonte: Autor.

3.5.3 Análise de manifestação

Quadro 109 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Análise de manifestação.

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF4			X			
RF5			X			
RF6			X			
RF7			X			
RF8			X			
RF9			X			
RF10			X			
RF11			X			
RF12			X			
RF13			X			
RF14			X			
RF15			X			

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF16			X			
RF17			X			

Fonte: Autor.

3.5.4 Revisão de manifestação

Quadro 110 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Revisão de manifestação.

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF18				X		
RF19				X		
RF20				X		
RF21				X		

Fonte: Autor.

3.5.5 Emissão de relatório de qualidade

Quadro 111 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Emissão de relatório de qualidade.

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF22					X	
RF23					X	
RF24					X	
RF25					X	
RF26					X	
RF27					X	
RF28					X	
RF29					X	
RF30					X	

Fonte: Autor.

3.5.6 Emissão de relatório de produtividade

Quadro 112 – Matriz – Requisitos funcionais x Objetivos específicos – Emissão de relatório de produtividade.

Objetivo Específico Requisito Funcional	Obj 1	Obj 2	Obj 3	Obj 4	Obj 5	Obj 6
RF31						X
RF32						X
RF33						X
RF34						X
RF35						X
RF36						X
RF37						X
RF38						X
RF39						X

Fonte: Autor.

3.6 Módulos X Usuários

Quadro 113 – Matriz – Módulos X Usuários.

Usuários Módulo	Analista	Revisor	Supervisor	Administrador
Distribuição de manifestação			X	X
Captação de manifestação	X			X
Análise de manifestação	X			X
Controle de qualidade		X		X
Controle de produtividade			X	X

Fonte: Autor.

3.7 Requisitos Funcionais X Casos de uso

3.7.1 Distribuição de manifestação

Quadro 114 – Matriz – Requisitos funcionais X Casos de uso – Distribuição de manifestação.

Caso de Uso Requisito Funcional	ECU01
RF1	X
RF2	X

Fonte: Autor.

3.7.2 Captação de manifestação

Quadro 115 – Matriz – Requisitos funcionais X Casos de uso – Captação de manifestação.

Requisito Funcional \ Caso de Uso	ECU2
RF3	X

Fonte: Autor.

3.7.3 Análise de manifestação

Quadro 116 – Matriz – Requisitos funcionais X Casos de uso – Análise de manifestação.

Funcional \ Caso de uso	ECU3	ECU4	ECU5	ECU6	ECU7	ECU8	ECU9	ECU10
RF4	X							
RF5					X			
RF6					X			
RF7					X			
RF8			X					
RF9			X					
RF10				X				
RF11		X						
RF12			X					
RF13		X						
RF14								X
RF15						X		
RF16							X	
RF17							X	

Fonte: Autor.

3.7.4 Revisão de manifestação

Quadro 117 – Requisitos funcionais X Casos de uso – Revisão de manifestação.

Requisito Funcional \ Caso de Uso	ECU11
RF18	X
RF19	X
RF20	X

Requisito Funcional \ Caso de Uso	ECU11
RF21	X

Fonte: Autor.

3.7.5 Emissão de relatório de qualidade

Quadro 118 – Requisitos funcionais X Casos de uso – Emissão de relatório de qualidade.

Funcional \ Caso de Uso	ECU12	ECU13	ECU14	ECU15
RF22	X			
RF23	X			
RF24			X	
RF25		X		
RF26		X		
RF27		X		X
RF28	X	X	X	X
RF29	X	X	X	X
RF30	X	X	X	X

Fonte: Autor.

3.7.6 Emissão de relatório de produtividade

Quadro 119 – Requisitos funcionais X Casos de uso – Emissão de relatório de produtividade.

Funcional \ Caso de Uso	ECU16	ECU17
RF31	X	
RF32	X	
RF33	X	
RF34		X
RF35		X
RF36		X
RF37	X	X
RF38	X	X
RF39	X	X

Fonte: Autor.

3.8 Perfis e permissões

Quadro 120 – Lista de usuários.

Nome do Usuário	Área
Administrador	Divisão de Gestão da Informação – DIGER
Supervisor	Divisão de Análise e Processamento – DIAP
Revisor	Divisão de Análise e Processamento – DIAP
Analista	Divisão de Análise e Processamento – DIAP

Fonte: Autor.

3.8.1 Usuário administrador

Usuário administrador do sistema que possui visão geral do negócio e do sistema.

Quadro 121 – Quadro de permissões – Usuário administrador.

Módulo	Funcionalidade	Permissão
Distribuir Manifestação	Distribuir Manifestação	Sim
Captar Manifestação	Captar Manifestação	Sim
Analisar de Manifestação	Analisar manifestação	Sim
	Elabora decisão	Sim
	Consultar manifestação	Sim
	Visualizar espelho/histórico	Sim
	Anexar documento	Sim
	Alterar tipo da manifestação	Sim
	Desdobrar manifestação	Sim
	Vincular/Desvincular manifestação	Sim
Revisar de Manifestação	Revisar manifestação	Sim
	Emitir relatório de qualidade	Sim
	Emitir relatório de erros frequentes	Sim
	Gerar gráficos de qualidade	Sim
	Gerar gráfico de erros frequentes	Sim
Monitorar produtividade	Emitir relatório de produtividade	Sim
	Gerar gráficos de produtividade	Sim

Fonte: Autor.

3.8.2 Supervisor

Usuário administrador dos perfis dos Analistas e Assistentes, permissão para extrair relatórios quantitativos e qualitativos referentes ao tratamento das manifestações.

Quadro 122 – Quadro de permissões – Supervisor.

Módulo	Funcionalidade	Permissão
Distribuir Manifestação	Distribuir Manifestação	Sim
Captar Manifestação	Captar Manifestação	Não
Analisar de Manifestação	Analisar manifestação	Não
	Elabora decisão	Não
	Consultar manifestação	Sim
	Visualizar espelho/histórico	Sim
	Anexar documento	Sim
	Alterar tipo da manifestação	Não
	Desdobrar manifestação	Sim
	Vincular/Desvincular manifestação	Sim
Revisar de Manifestação	Revisar manifestação	Não
	Emitir relatório de qualidade	Sim
	Emitir relatório de erros freqüentes	Sim
	Gerar gráficos de qualidade	Sim
	Gerar gráfico de erros freqüentes	Sim
Monitorar produtividade	Emitir relatório de produtividade	Sim
	Gerar gráficos de produtividade	Sim

Fonte: Autor.

3.8.3 Revisor

Usuário com acesso a realização de revisão das manifestações tratadas pelo Analista.

Quadro 123 – Quadro de permissões – Revisor.

Módulo	Funcionalidade	Permissão
Distribuir Manifestação	Distribuir Manifestação	Não
Captar Manifestação	Captar Manifestação	Não
Analisar de Manifestação	Analisar manifestação	Não
	Elabora decisão	Não
	Consultar manifestação	Sim
	Visualizar espelho/histórico	Sim
	Anexar documento	Sim
	Alterar tipo da manifestação	Não
	Desdobrar manifestação	Não
	Vincular/Desvincular manifestação	Não
Revisar de Manifestação	Revisar manifestação	Sim
	Emitir relatório de qualidade	Sim
	Emitir relatório de erros freqüentes	Sim
	Gerar gráficos de qualidade	Sim
	Gerar gráfico de erros frequentes	Sim
Monitorar produtividade	Emitir relatório de produtividade	Não
	Gerar gráficos de produtividade	Não

Fonte: Autor.

3.8.4 Analista

Usuário responsável pelo tratamento da manifestação recebida pela Ouvidoria-Geral.

Quadro 124 – Quadro de permissões – Analista.

Módulo	Funcionalidade	Permissão
Distribuir Manifestação	Distribuir Manifestação	Não
Captar Manifestação	Captar Manifestação	Sim
Analisar de Manifestação	Analisar manifestação	Sim
	Elabora decisão	Sim
	Consultar manifestação	Sim
	Visualizar espelho/histórico	Sim
	Anexar documento	Sim
	Alterar tipo da manifestação	Sim

Módulo	Funcionalidade	Permissão
	Desdobrar manifestação	Sim
	Vincular/Desvincular manifestação	Sim
Revisar de Manifestação	Revisar manifestação	Não
	Emitir relatório de qualidade	Não
	Emitir relatório de erros freqüentes	Não
	Gerar gráficos de qualidade	Não
	Gerar gráfico de erros freqüentes	Não
Monitorar produtividade	Emitir relatório de produtividade	Não
	Gerar gráficos de produtividade	Não

Fonte: Autor.

3.9 Requisitos não funcionais de qualidade

3.9.1 Confiabilidade

Quadro 125 – Requisitos não funcionais – Confiabilidade.

Identificador	Requisito Não Funcional
RNF1.	O sistema deve garantir que a atualização de dados será feita de forma atômica, sempre com registro histórico, garantindo a integridade dos dados.
RNF2.	O sistema deve ter disponibilidade de 90%, 24 horas / 7 dias na semana.

Fonte: Autor.

3.9.2 Desempenho (Eficiência)

Quadro 126 – Requisitos não funcionais – Desempenho.

Identificador	Requisito Não Funcional
RNF3.	O sistema deve responder a qualquer pesquisa, inclusão, alteração e exclusão em até 2 segundos da confirmação da operação.
RNF4.	O sistema deve garantir que as atualizações dinâmicas de informação única não devem exceder 1 (um) segundo.
RNF5.	Acesso simultâneo de pelo menos de 500 (quinhentos) usuários.

Fonte: Autor.

3.9.3 Portabilidade

Quadro 127 – Requisitos não funcionais – Portabilidade.

Identificador	Requisito Não Funcional
RNF6.	O sistema deve rodar em microcomputadores com sistema operacional Windows XP, ou Linux.
RNF7.	O sistema deve ser compatível com os browsers Internet Explorer versão 6 ou superior, Google Chrome e Mozilla Firefox.

Fonte: Autor.

3.9.4 Usabilidade

Quadro 128 – Requisitos não funcionais – Usabilidade.

Identificador	Requisito Não Funcional
RNF8.	O sistema deve estar preparado para acessibilidade de deficientes físicos.
RNF9.	Os campos devem apresentar nomes intuitivos.
RNF10.	As opções do menu principal devem ficar disponíveis o máximo possível para viabilizar o acesso.
RNF11.	Treinamento adequado para usuários.
RNF12.	As cores do sistema devem seguir o padrão de cores da Previdência Social (Uma ou mais): Azul, Verde, Amarelo e Branco.

Fonte: Autor.

3.9.5 Manutenibilidade

Quadro 129 – Requisitos não funcionais – Manutenibilidade.

Identificador	Requisito Não Funcional
RNF13.	O sistema deve ser de fácil manutenção, evitando maiores problemas em ajustes futuros.

Fonte: Autor.

3.10 Análise de risco

Quadro 130 – Matriz de risco.

Identificação	Impacto	Probabilidade	Monitoramento	Resposta	
				Mitigação	Contingência
Desconhecimento do negócio	Alto	Média	Acompanhamento das atividades e qualidade do profissional durante o projeto.	Acesso ao cliente em possíveis dúvidas.	Manter profissional especializado.

Identificação	Impacto	Probabilidade	Monitoramento	Resposta	
				Mitigação	Contingência
Mudança de escopo	Alto	Média	Controle do escopo e solicitações de mudanças.	Acompanhamento das fases e atividades do projeto.	Definição de percentual máximo de crescimento do projeto.
Manutenção do prazo	Alto	Média	Verificação a cada fim de nova fase.	Comprometimento e ciência do cronograma.	Realocação de colaboradores para conclusão de etapa em atraso.
Conformidade com leis e normas	Alto	Média	Pontos chaves das leis e normas descritas na documentação para serem verificadas a cada fim de fase.	Conhecimento e repasse das leis e normas envolvidas.	Teste específico nas leis e normas determinantes.
Disponibilidade de recursos	Alto	Baixa	Definição de nível mínimo e desejável de recursos.	Manutenção da equipe alocada até a conclusão da etapa corrente.	Realocação de outros profissionais no projeto em andamento. Nunca a diminuição.
Comprometimento do cliente	Alto	Médio	Reuniões periódicas para repasse do andamento ao cliente.	Manter transparência e comunicação com o cliente.	Definição de matriz de responsabilidades.
Qualidade dos requisitos	Alto	Média	Revisão em pares, validação e check list.	Nível da equipe de acordo com o nível de complexidade do projeto.	Treinamento e capacitação dos profissionais envolvidos.
Retenção de profissionais	Médio	Baixa	Questionário e avaliações de satisfação dos colaboradores.	Acompanhamento e avaliação do mercado.	Valorização do profissional.
Qualidade da equipe	Alto	Baixa	Revisão em pares, validação e check list.	Nível da equipe de acordo com o nível de complexidade do projeto.	Capacitação frequente dos colaboradores.

Fonte: Autor

III MODELAGEM DO SISTEMA

1 MODELAGEM DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Diagramas são meios utilizados como representações simplificadas ilustradas de informações, conceitos, ideias, processos e fluxos. É mais uma forma de comunicação entre os envolvidos no projeto. A seguir são explicitados os principais diagramas do projeto em questão.

1.1 Diagrama de contexto

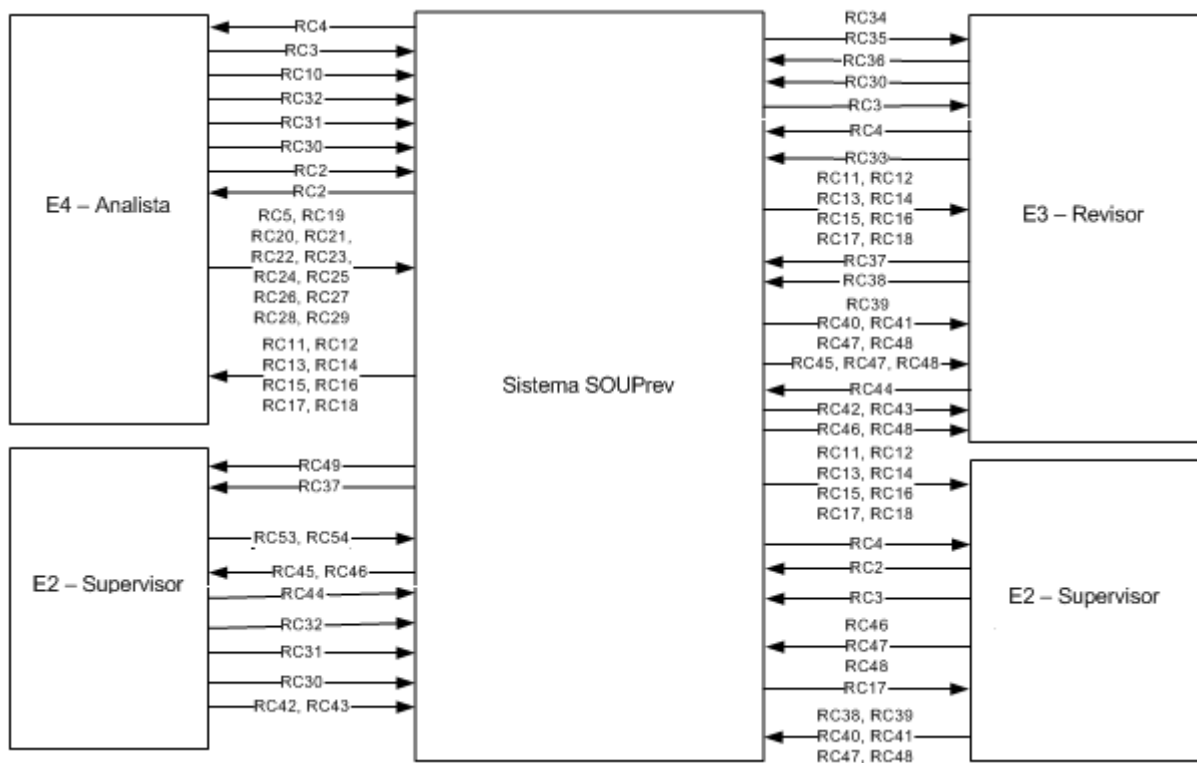


Figura 34 – Diagrama de contexto.
Fonte: Autor.

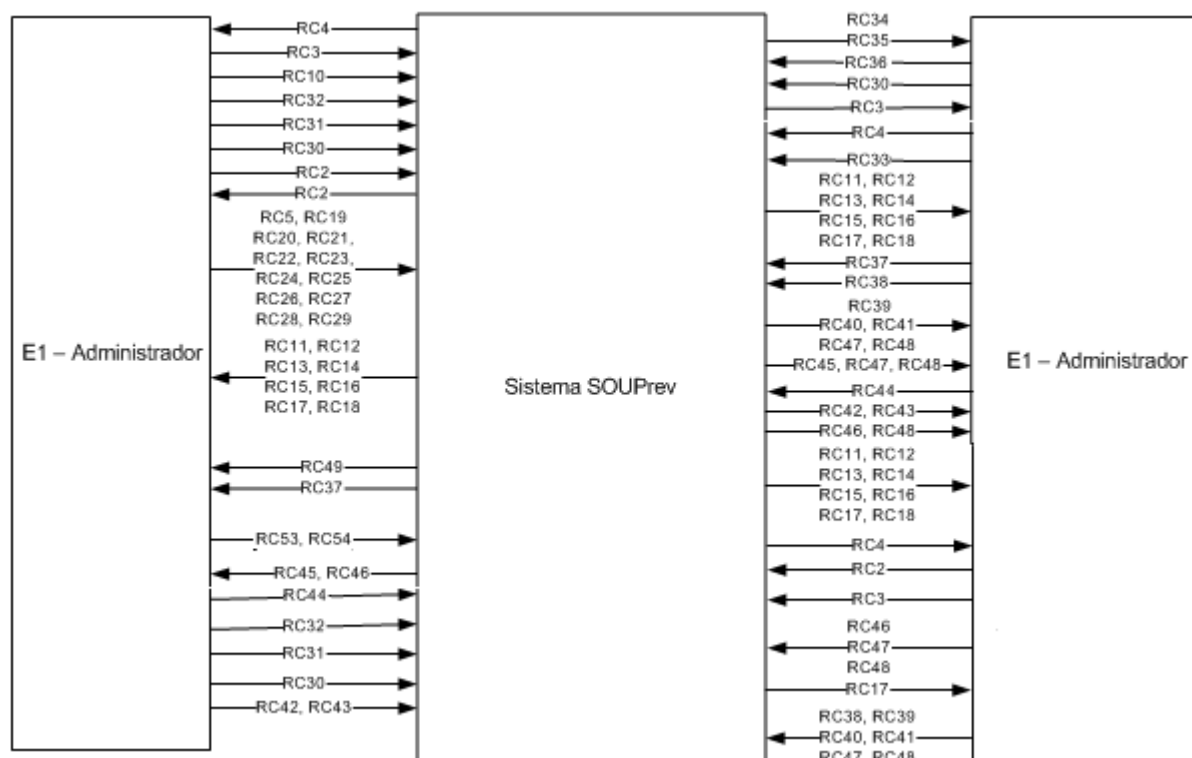


Figura 35 – Diagrama de contexto – Usuário Administrador.
Fonte: Autor

1.2 Diagrama de fluxo de dados

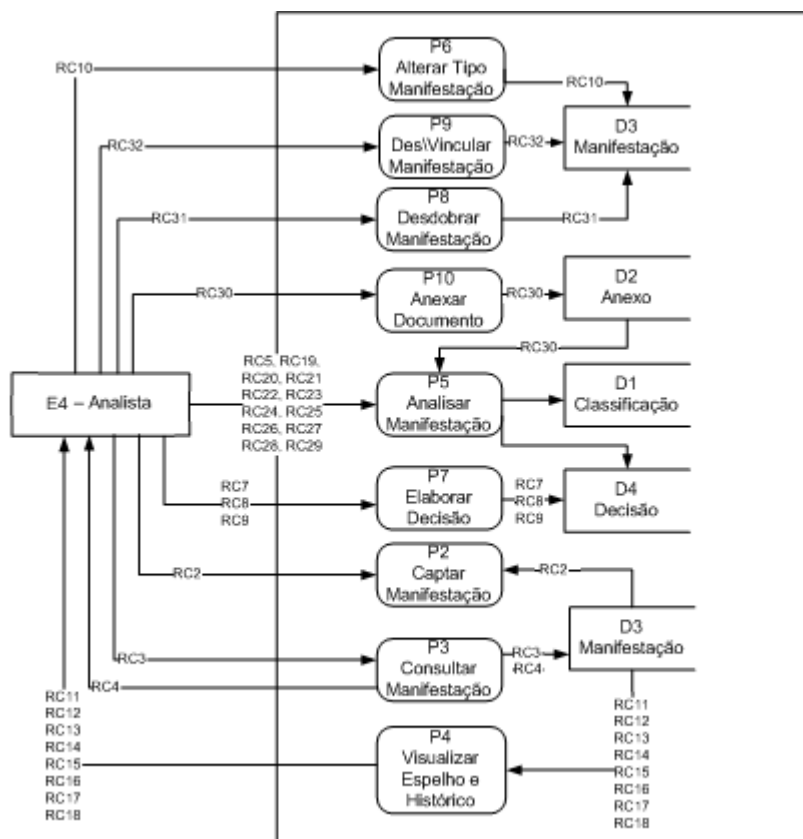
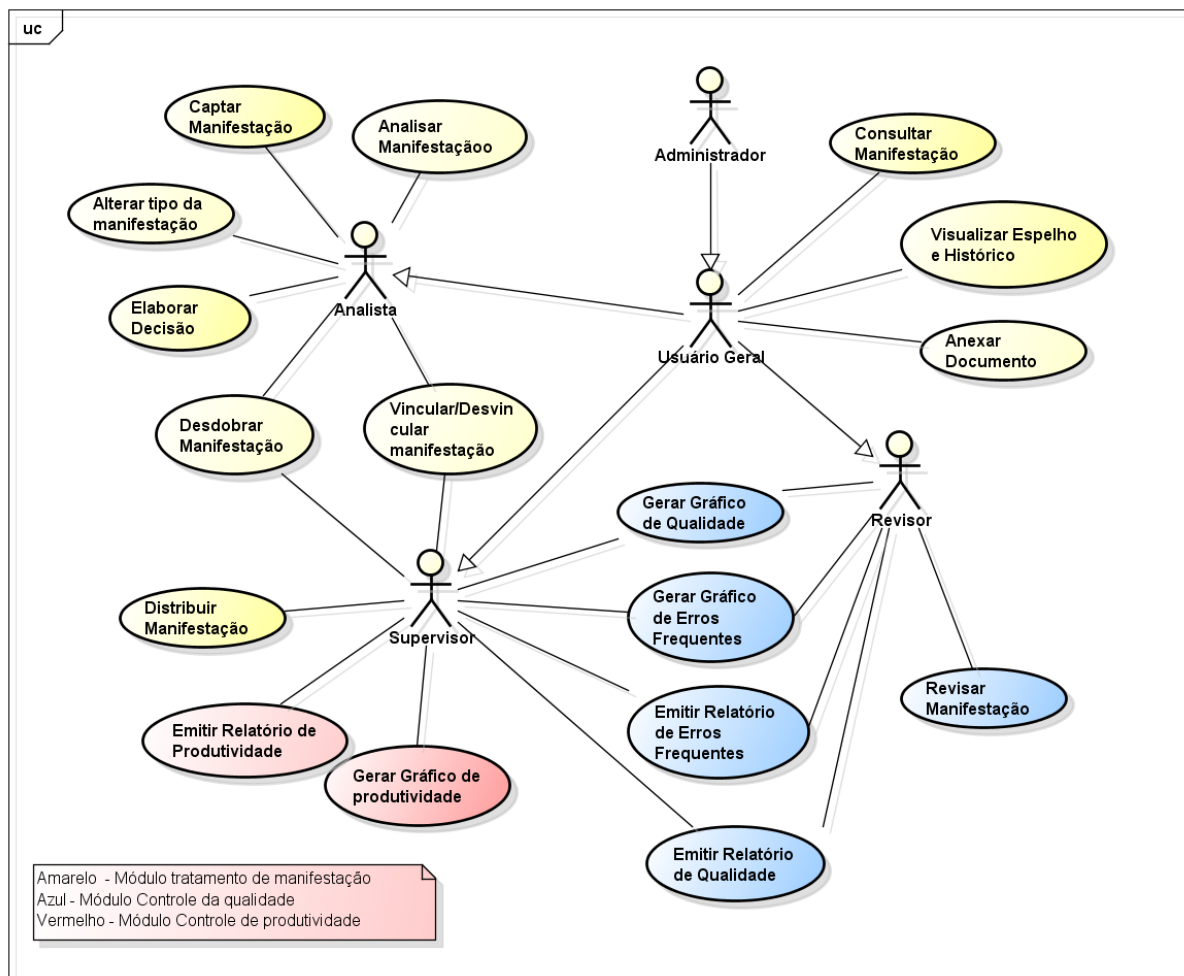


Figura 36 – Diagrama de fluxo de dados – Ator Analista.
Fonte: Autor.

1.3 Modelo de caso de uso



powered by astah

Figura 39 – Diagrama de modelo de caso de uso.
Fonte: Autor.

1.4 Modelo entidade relacionamento conceitual

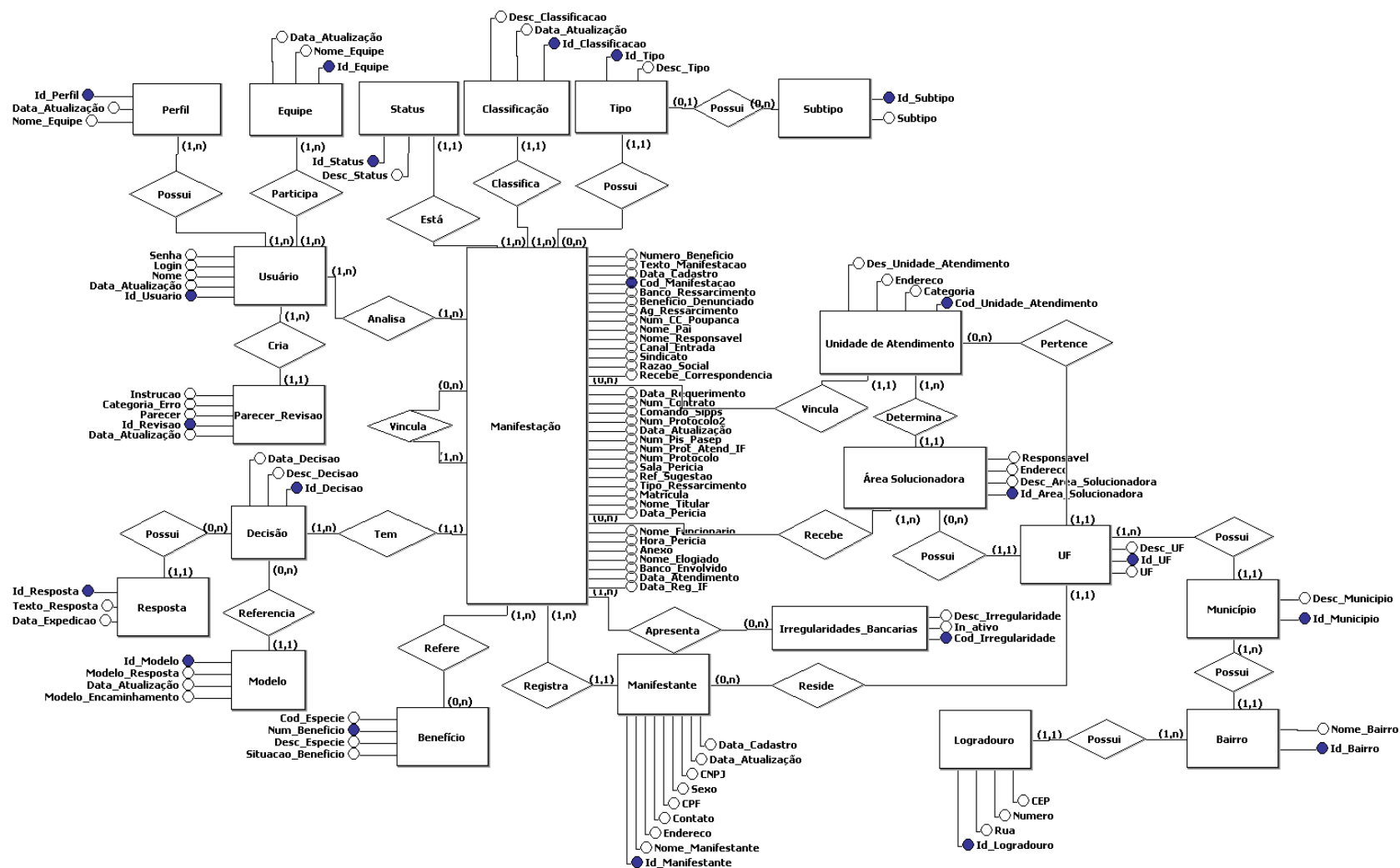


Figura 40 – MER - Modelo entidade relacionamento conceitual.

Fonte: Autor.

IV DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

1 DIAGRAMA HIERÁRQUICO DE FUNÇÃO – DHF

O projeto é modulado de forma clássica, isto é, com acesso às funcionalidades principais através de barra de menus que levam a formulários de preenchimentos e visualização de resultados. A Figura 41 ilustra o Diagrama Hierárquico de Funções (DHF) do sistema. As funcionalidades no maior nível hierárquico foram implementadas como módulos, melhorando de forma significativa a organização do projeto.

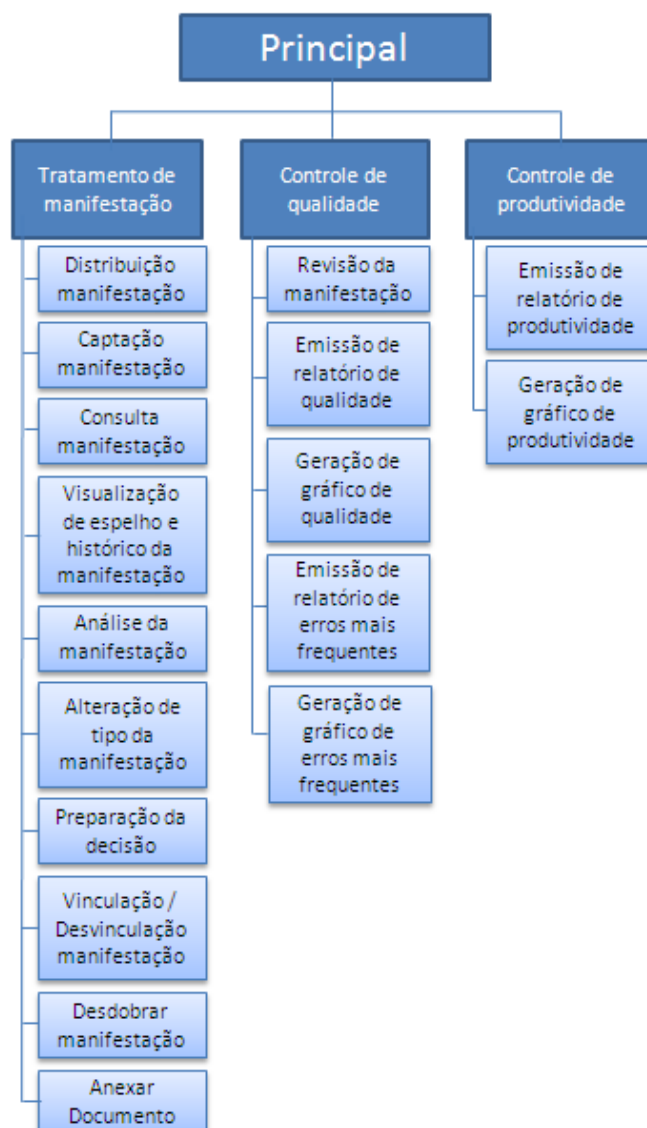


Figura 41 – Estrutura funcional do sistema.

Fonte: Autor.

2 ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS

As especificações de requisitos, mais conhecidas como casos de usos¹⁰ identificam o tipo de fluxo que detalha a maneira de utilizar a aplicação. Estes explicitam o ator que representa o papel do usuário, e sua interação com a aplicação.

Os casos de usos podem ser aplicados para captar o comportamento pretendido do sistema que está sendo desenvolvido, sem ser necessário especificar como esse comportamento é implementado. Os casos de uso fornecem uma maneira para os desenvolvedores chegarem a uma compreensão comum com os usuários finais do sistema e com os especialistas do domínio. (Boock, 2005, p.227).

2.1 ECU01 – Distribuir manifestação

2.1.1 Diagrama hierárquico de função

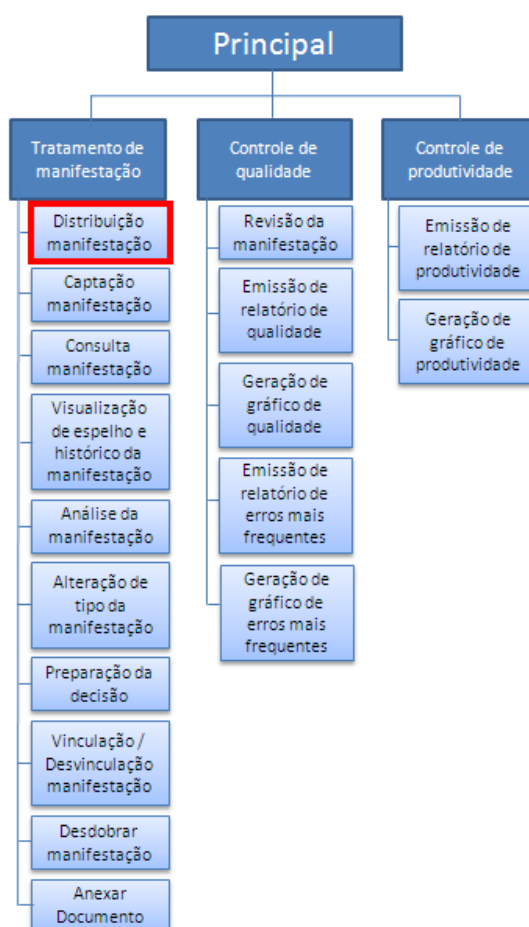


Figura 42 – DHF – Distribuir manifestação.
Fonte: Autor.

¹⁰ Os casos de uso também ajudam a verificar o sistema durante a evolução do desenvolvimento e a validar sua arquitetura

2.1.2 Especificação

Quadro 131 – Especificação de requisito – Distribuir manifestação.

Descrição	
<p>As manifestações pendentes de análise (novas ou retornadas) aguardam serem captadas pelos analistas ou distribuídas pelo Supervisor para que sejam analisadas pelo analista.</p> <p>A Distribuição pode ser feita das seguintes formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> por uma única manifestação (individualmente); ou em lote (várias manifestações ao mesmo tempo) através da sugestão de distribuição do sistema ou por seleção de parâmetros. 	
Atores	Supervisor e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve ser logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade. As manifestações devem estar com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Distribuir Manifestação” no menu principal.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela de distribuição. [Figura 43]</p> <p>P3. O usuário informa a opção “Distribuição Individual”. [FA1]</p> <p>P4. O sistema desabilita os campos de distribuição em lote e solicita os dados para distribuição. [RC1] [Figura 43]</p> <p>P5. O usuário informa os dados parâmetros para distribuição e seleciona a opção “Distribuir”.</p> <p>P6. O sistema valida os dados e apresenta mensagem de confirmação da operação. [FE1] [FE2] [FE4] [FE6]</p> <p>P7. O usuário confirma a operação. [FE5]</p> <p>P8. O sistema atualiza o status da manifestação para “Em Análise”, atribui o analista responsável conforme distribuição e grava o log da operação. [RNG28]</p> <p>P9. O sistema apresenta mensagem de sucesso. [LMSG3]</p> <p>P10. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Distribuir manifestações em lote</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Captação em Lote” no passo P3 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> O sistema desabilita os campos de distribuição individual e solicita os dados para distribuição. [RC1] [Figura 44] O usuário informa os dados parâmetros para distribuição e seleciona a opção “Distribuir”. [FA2] O sistema valida os dados e apresenta mensagem de confirmação da operação. [FE1] [FE3] [FE6] O usuário confirma a operação. [FE5] 	

5. O sistema seleciona dentre as manifestações pendentes de análise as que são compatíveis com os parâmetros de pesquisa.
6. O sistema atualiza o status da manifestação para “Em Análise”, atribui o analista responsável conforme distribuição e grava o log da operação. [RNG28]
7. O sistema apresenta mensagem de sucesso. [MSG4]
8. O caso de uso retorna ao passo **P10** do fluxo principal.

FA2. Distribuir manifestações a partir da lista de sugestão

Este fluxo se inicia quando, no passo **2** do fluxo alternativo **FA1**, o usuário seleciona os itens sugeridos na lista de distribuição.

1. O usuário seleciona a opção itens na lista de sugestão que deseja considerar.
2. O caso de uso retorna ao passo **3** do fluxo alternativo **FA1**.

Fluxos de Exceção

FE1. Dados inválidos.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [MSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Manifestação com status inválido.

1. O sistema verifica que o status da manifestação não é válido para distribuição.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o status da manifestação não permite distribuição. [MSG7]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE3. Quantidade de manifestação igual à zero.

1. O sistema verifica que a quantidade de manifestações solicitadas para distribuição é igual a 0 (zero).
2. O sistema apresenta mensagem informando que a quantidade de manifestação deve ser maior que 0 (zero). [MSG5]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Manifestação não encontrada.

1. O sistema verifica que não foi localizado registro com os parâmetros informados.
2. O sistema apresenta mensagem informando que não localizou manifestações correspondentes aos critérios dos filtros. [MSG1]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE5. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [MSG27]
2. O caso de uso se encerra.

FE6. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [MSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 1.
RF atendidos	RF1, RF2.
RC atendidos	RC1.
RNG atendidas	RNG10, RNG12, RNG13, RNG14, RNG15, RNG28.
MSG exibidas	LMSG1, LMSG3, LMSG5, LMSG7, LMSG8, LMSG12, LMSG28.

Fonte: Autor.

2.1.3 Regras de negócio

Quadro 132 – Especificação para Implementação – Distribuir manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG10	RF2.	<p>O usuário informa os parâmetros de seleção das manifestações a serem distribuídas.</p> <p>O sistema seleciona as manifestações com data de cadastro mais antigas, do tipo solicitado conforme perfil do analista que as receberá.</p> <p>O usuário confirma a operação.</p> <p>O sistema atualiza o status desta(s) manifestação para “Em análise”.</p> <p>OBS: Ao selecionar algum dado da grid “Sugestão de distribuição” os campos “Quantidade” e “Analista” devem ficar desabilitados.</p>
RNG12	RF1.	O sistema deve verificar se o tipo de manifestação a ser distribuída(s) é igual ao tipo de manifestação permitida pelo usuário administrativo para que este analista possa realizar a análise.
RNG13	RF1	O usuário informa a quantidade de manifestações que deseja

		distribuir ao analista. O sistema deve apresentar e enviar para o tanque do analista a quantidade informada pelo usuário.
RNG14	RF1	O usuário solicita a distribuição da manifestação (individual ou em lote). O sistema busca as manifestações com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”. O sistema atualiza o status desta(s) manifestação para “Em análise”.
RNG15	RF1.	O usuário solicita a distribuição da manifestação (individual ou em lote). O sistema busca apenas as manifestações com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.
RNG28	RF1.	Ao ser realizada a distribuição o sistema deve gerar log da operação e as informações devem salvas no histórico.

Fonte: Autor.

2.1.4 Especificação de telas

Distribuição de manifestação

☒ Distribuição individual
 ☐ Distribuição em lote
 Distribuir

Distribuição individual de manifestação

Código da manifestação:
 Equipe: << Selecione >>
 Analista: << Selecione >>

Distribuição de manifestação em lote

Tipo da manifestação:
 Subtipo da manifestação:

Status da manifestação:
 Quantidade:

Equipe:
 Analista: << Todos os analistas >>

Sugestão de distribuição

<input type="checkbox"/>	Analista	Quantidade
<input type="checkbox"/>	Joaquim da Rocha	13
<input type="checkbox"/>	Luiz Antonio	12
<input type="checkbox"/>	Maria Magalhães	20
<input type="checkbox"/>	José Pereira	10
<input type="checkbox"/>	Carlos Alberto	13
<input type="checkbox"/>	Rita Amorim	5
<input type="checkbox"/>	Cássia Rocha	14
<input type="checkbox"/>	Lucas Alves	23

Figura 43 – Tela – Distribuir manifestação individual.

Fonte: Autor.

Distribuição de manifestação

☐ Distribuição individual
 ☒ Distribuição em lote
 Distribuir

Distribuição individual de manifestação

Código da manifestação:
 Equipe: << Selecione >>
 Analista: << Selecione >>

Distribuição de manifestação em lote

Tipo da manifestação:
 Subtipo da manifestação:

Status da manifestação:
 Quantidade:

Equipe:
 Analista: << Todos os analistas >>

Sugestão de distribuição

<input type="checkbox"/>	Analista	Quantidade
<input checked="" type="checkbox"/>	Joaquim da Rocha	13
<input type="checkbox"/>	Luiz Antonio	12
<input checked="" type="checkbox"/>	Maria Magalhães	20
<input type="checkbox"/>	José Pereira	10
<input type="checkbox"/>	Carlos Alberto	13
<input checked="" type="checkbox"/>	Rita Amorim	5
<input checked="" type="checkbox"/>	Cássia Rocha	14
<input type="checkbox"/>	Lucas Alves	23

Figura 44 – Tela – Distribuir manifestação em lote.
Fonte: Autor.

2.2 ECU02 – Captar manifestação

2.2.1 Diagrama hierárquico de função

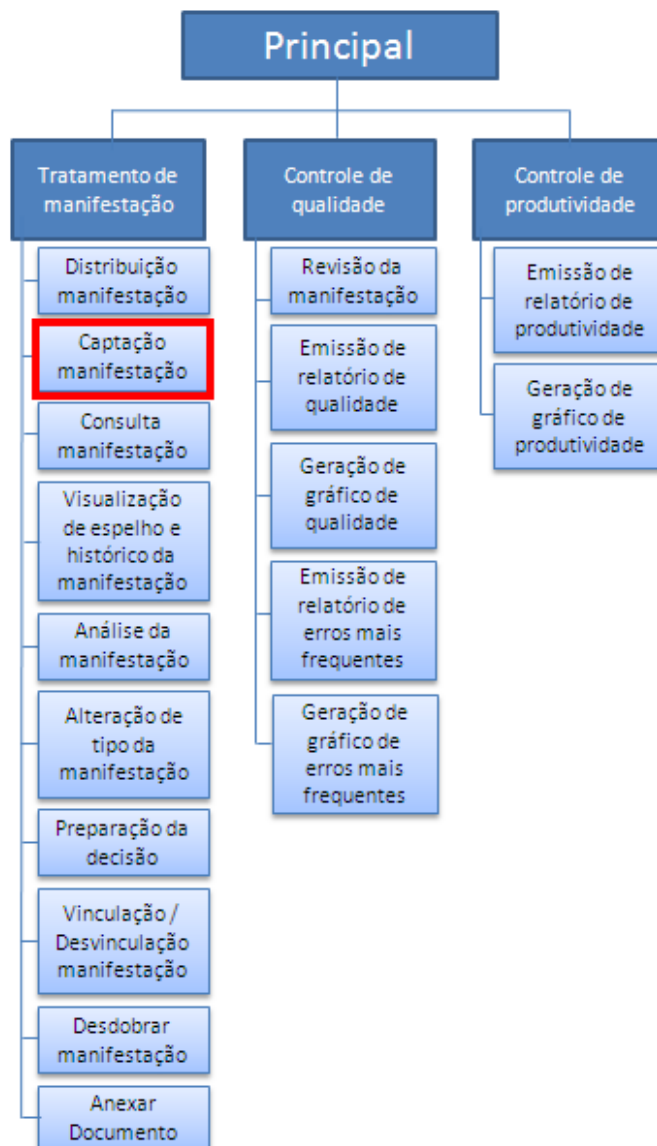


Figura 45 – DHF – Captar manifestação.
Fonte: Autor.

2.2.2 Especificação

Quadro 133 – Especificação de requisito – Captar manifestação.

Descrição
<p>As manifestações pendentes de análise (novas ou retornadas) aguardam serem captadas pelos analistas para que sejam analisadas.</p> <p>As captações podem ser feitas das seguintes formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> por uma única manifestação (individualmente); ou em lote (várias manifestações ao mesmo tempo).

Atores	Analista e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve ser logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade. As manifestações devem estar com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Captar Manifestação” no menu principal.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela de captação. [Figura 46]</p> <p>P3. O usuário informa a opção “Captação Individual”. [FA1]</p> <p>P4. O sistema desabilita os campos de captação em lote e solicita os dados para captação. [RC2] [Figura 46]</p> <p>P5. O usuário informa os dados parâmetros para captação e seleciona a opção ‘Captar’.</p> <p>P6. O sistema valida os dados e apresenta mensagem de confirmação da operação. [FE1] [FE2] [FE4] [FE6]</p> <p>P7. O usuário confirma a operação. [FE5]</p> <p>P8. O sistema recarrega a lista de manifestações pendentes de análise pelo analista, atualiza o status da manifestação para “Em Análise”, atribui o analista responsável pela captação e grava o log da operação. [RNG28]</p> <p>P9. O sistema apresenta mensagem de sucesso. [LMSG6]</p> <p>P10. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Captar Manifestações em Lote</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Captação em Lote” no passo P3 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema desabilita os campos de captação individual e solicita os dados para captação. [Figura 47] 2. O usuário informa os dados parâmetros para captação e seleciona a opção “Captar”. 3. O sistema valida os dados e apresenta mensagem de confirmação da operação. [FE1] [FE2] [FE3] [FE6] 4. O usuário confirma a operação. [FE5] 5. O sistema seleciona dentre as manifestações pendentes de análise as que são compatíveis com os parâmetros de pesquisa, atualiza o status da manifestação para “Em Análise” e atribui o analista responsável pela captação. 6. O sistema recarrega a lista de manifestações pendentes de análise pelo analista, apresenta mensagem de sucesso e grava o log da operação. [LMSG6] [RNG28] 7. O caso de uso retorna ao passo P10 do fluxo principal. 	
Fluxos de Exceção	
<p>FE1. Dados inválidos.</p>	

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [LMSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Manifestação com status inválido.

1. O sistema verifica que o status da manifestação não é válido para captação.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o status da manifestação não permite captação. [LMSG7]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE3. Quantidade de manifestação igual a zero.

1. O sistema verifica que a quantidade de manifestações solicitadas para captação é igual a 0 (zero).
4. O sistema apresenta mensagem informando que a quantidade de manifestação deve ser maior que 0 (zero). [LMSG5]
5. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Manifestação não encontrada.

1. O sistema verifica que não foi localizado registros com os parâmetros informados.
4. O sistema apresenta mensagem informando que não localizou manifestações correspondentes aos critérios dos filtros. [LMSG1]
5. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE5. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
3. O caso de uso se encerra.

FE6. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 2
RF atendidos	RF3
RC atendidos	RC2.

RNG atendidas	RNG3, RNG4, RNG5, RNG6, RNG7, RNG8, RNG9, RNG28.
MSG exibidas	LMSG1, LMSG5, LMSG6, LMSG7, LMSG8, LMSG12, LMSG28.

Fonte: Autor.

2.2.3 Regras de negócio

Quadro 134 – Especificação para Implementação – Captar manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG3	RF3	<p>O usuário solicita a captação da manifestação (individual ou em lote).</p> <p>O sistema busca as manifestações com o tipo permitido, esta configuração é feita pelo administrador do sistema que indica quais os tipos de manifestações determinado analista poderá captar para análise.</p> <p>O sistema só seleciona as manifestações do tipo permitido.</p>
RNG4	RF3	<p>O usuário informa o status que deverá ser captado: “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.</p> <p>O sistema deve captar apenas manifestações com este status.</p>
RNG5	RF3	<p>O usuário informa o tipo da manifestação que deverá ser captado.</p> <p>O sistema deve captar apenas manifestações com este tipo específico.</p>
RNG6	RF3	<p>O usuário informa a quantidade de manifestações que deverá ser captada.</p> <p>O sistema deve captar apenas a quantidade de manifestações informada, independente de status e tipo.</p> <p>Apenas devem ser captados os tipos permitidos no perfil do usuário e os status permitidos.</p>
RNG7	RF3	<p>O usuário solicita a captação da manifestação (individual ou em lote).</p> <p>O sistema busca as manifestações com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.</p>
RNG8	RF3	<p>O usuário solicita a captação da manifestação (individual ou em lote).</p> <p>O sistema busca as manifestações com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.</p> <p>O sistema atualiza o status desta(s) manifestação para “Em análise”.</p>
RNG9	RF3	<p>As permissões de captação são definidas pelo administrador do sistema no módulo gerencial. O sistema não deve permitir captação divergente do que foi definido.</p>
RNG28	RF3	<p>Ao ser realizada a captação da manifestação(s) o sistema deve gerar log da operação e as informações devem salvas no histórico.</p>

Fonte: Autor.

2.2.4 Especificação de telas

Captar manifestação individual

☒ Captação individual
 ☐ Captação em lote
 Captar

Captação individual de manifestação

Código da manifestação * AABB12345

Captação de manifestação em lote

Tipo da manifestação: Reclamação
 Subtipo da manifestação: Benefício
 Status da manifestação: Em aceita
 Quantidade: 2

Manifestações captadas

Código	Nome do manifestante	Data de cadastro	Tipo da manifestação	Status
AABB12345	Maria da Silva	01/05/2000	Reclamação de benefício	Em aceita

Figura 46 – Tela – Captar manifestação individual.
Fonte: Autor.

Captar manifestação em lote

☐ Captação individual
 ☒ Captação em lote
 Captar

Captação individual de manifestação

Código da manifestação AABB12345

Captação de manifestação em lote

Tipo da manifestação: Reclamação
 Subtipo da manifestação: Benefício
 Status da manifestação: Em aceita
 Quantidade: 2

Manifestações captadas

Código	Nome do manifestante	Data de cadastro	Tipo da manifestação	Status
AABB12345	Maria da Silva	01/05/2000	Reclamação de benefício	Em aceita
AABB54321	José Ribeiro	01/01/2000	Reclamação de benefício	Em aceita

Figura 47 – Tela – Captar manifestação em lote.
Fonte: Autor.

2.3 ECU03 – Consultar manifestação

2.3.1 Diagrama hierárquico de função

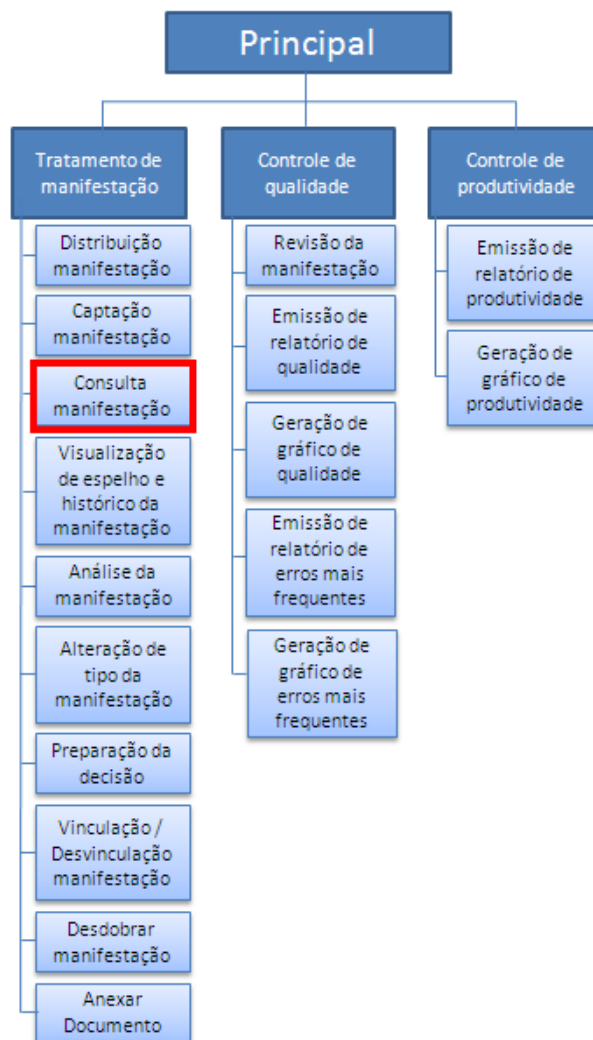


Figura 48 – DHF – Consultar manifestação.
Fonte: Autor.

2.3.2 Especificação

Quadro 135 – Especificação de requisito – Consultar manifestação.

Descrição	
As manifestações podem ser consultadas a fim de visualizar as informações principais da manifestação e manifestante.	
Atores	Analista, Supervisor, Revisor e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve ser logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	

- P1.** O usuário seleciona a opção “Consultar Manifestação” no menu principal ou a opção “Consultar” em algum ponto do sistema.
- P2.** O sistema apresenta a tela com as opções de consulta. [Figura 49]
- P3.** O usuário informa os dados parâmetros para a consulta e seleciona a opção “Consultar”.
- P4.** O sistema valida os dados e apresenta a lista de manifestações de acordo com a consulta. [FE1] [FE2] [FE3]
- P5.** O usuário finaliza a operação. [0]
- P6.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

FA1. Visualizar espelho da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Espelho” no passo P5 do fluxo principal.

1. O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

Fluxos de Exceção

FE1. Dados inválidos.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [LMSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Manifestação não encontrada.

1. O sistema verifica que não foi localizado registros com os parâmetros informados.
2. O sistema apresenta mensagem informando que não localizou manifestações correspondentes aos critérios da pesquisa. [LMSG1]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12].
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições

Não se aplica.

Objetivos atendidos

Obj 3.

RF atendidos	RF4
RC atendidos	RC3, RC4.
RNG atendidas	RNG1, RNG2.
MSG exibidas	LMSG1, LMSG8, LMSG12.

Fonte: Autor.

2.3.3 Regras de negócio

Quadro 136 – Especificação para Implementação – Consultar manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG1	RF4	A opção de consulta deve estar disponível em vários pontos do sistema, assim, o usuário poderá efetuar a consulta a qualquer momento da navegação. A consulta não deve estar vinculada à atividade atual do usuário, e não deve finalizar a operação atual do usuário.
RNG2	RF4	O resultado da consulta apresentada na grid deverá apresentar um ícone sugestível, onde ao usuário seleciona-lo será apresentado o espelho da manifestação. A partir do espelho da manifestação será possível visualizar também o histórico da manifestação.

Fonte: Autor.

2.3.4 Especificação de telas

Consultar manifestação

Filtros para consulta

Código da manifestação Data de cadastro

Número do benefício Status da manifestação

Nome do manifestante

Tipo da manifestação Subtipo da manifestação

Nome do elogiado

Nome do denunciado

Estado

Resultado da consulta

6 manifestações encontradas

Código	Cadastro	Tipo da manifestação	Nome do manifestante	Status	Benefício	Espelho
AABB57165	20/07/2013	Reclamação de benefício	Joaquim da Rocha	Resposta enviada	325.789.127-01	
AABC97235	04/09/2013	Reclamação de benefício	Luiz Antonio	Resposta enviada	875.985.123-01	
AAAB98232	06/04/2012	Reclamação de benefício	Maria Magalhães	Resposta enviada	785.985.159-03	
AABD98747	28/06/2013	Reclamação de benefício	José Pereira	Resposta enviada	741.852.963-09	
AABB11478	03/09/2012	Reclamação de benefício	Carlos Alberto	Resposta enviada	963.852.741-28	
AABC33279	01/07/2013	Reclamação de benefício	Rita Amorim	Resposta enviada	123.456.789-07	

[Primeira](#) > 1 > [Última](#)

Figura 49 – Tela – Consultar manifestação.

Fonte: Autor.

2.4 ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação

2.4.1 Diagrama hierárquico de função

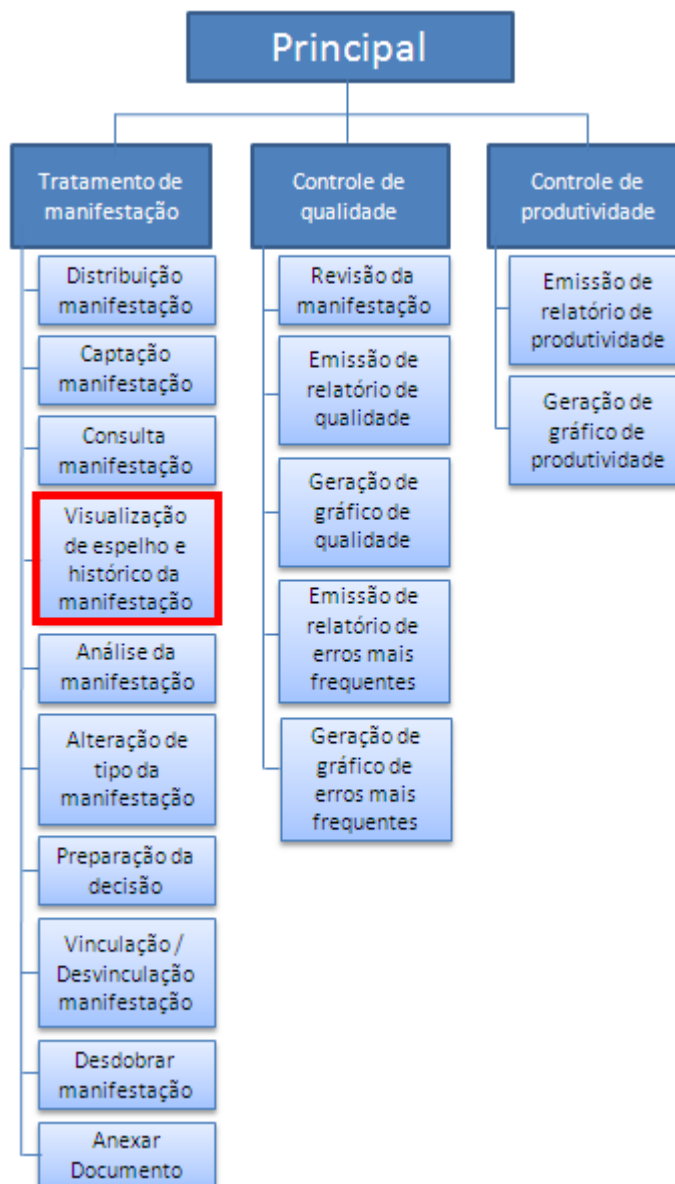


Figura 50 – DHF – Visualizar espelho e histórico da manifestação.
Fonte: Autor.

2.4.2 Especificação

Quadro 137 – Especificação de requisito – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

Descrição	
O espelho da manifestação, bem como o seu histórico podem ser visualizados pelo usuário a partir da consulta à manifestação ou de outros pontos do sistema. O espelho apresenta as informações da manifestação e o histórico lista todas as ações realizadas, andamento e o usuário que realizou cada ação.	
Atores	Analista, Supervisor, Revisor e Administrador.

Pré-Condições	O usuário deve ser logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. Este caso de uso se inicia quando o usuário seleciona a opção de visualização do espelho em algum ponto do sistema.</p> <p>P2. O sistema verifica o tipo da manifestação solicitada.</p> <p>P3. O sistema apresenta a tela “Espelho da manifestação” com as informações do registro de acordo com o tipo da manifestação. [RC10] [RC11] [RC12] [RC13] [RC14] [RC15] [RC16] [Figura 51] [Figura 52] [Figura 53] [Figura 54] [Figura 55] [Figura 56] [Figura 57]</p> <p>P4. O usuário seleciona a opção “OK” e encerra a operação. [FA1] [FA2]</p> <p>P5. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Visualizar histórico</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Histórico” no passo P4 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema apresenta a tela “Histórico da Manifestação” com o resumo do que foi feito na manifestação. [Figura 58] 2. O usuário seleciona a opção “OK”. 3. O caso de uso retorna ao passo P4 do fluxo principal. <p>FA2. Visualizar anexo</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o link do documento anexo no passo P4 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema apresenta o conteúdo do arquivo anexo. 2. O caso de uso retorna ao passo P4 do fluxo principal. 	
Fluxos de Exceção	
Não se aplica.	
Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF11, RF13.
RC atendidos	RC10, RC11, RC12, RC13, RC14, RC15, RC16, RC17.
RNG atendidas	RNG2, RNG29.
MSG exibidas	Não se aplica.

Fonte: Autor.

Espelho/Histórico da Manifestação				
Espelho		Histórico		
Código da manifestação	AAAB6471	Data de cadastro:	15/01/2013	
Nome do manifestante:	Carolina Serrado	Canal de entrada:	Internet	
Número do benefício:	357.159.258-00	Tipo da manifestação:	Reclamação de Atendimento	
Sexo:	Feminino	Status da manifestação:	Resposta enviada	
Endereço:	Vale da lua, número 300	Contato:	99-9999-9999	
Município:	São Lucas	Bairro:	Lua	
Estado:	GO	CEP:	70121-100	
Texto da manifestação: xxx xxx xxx				
Dados do atendimento				
Nome do funcionário:	Carlos Alberto	Dia do atendimento:	14/01/2013	
Sector reclamado:	Perícia médica	Matrícula:	1123-1	
Unidade de Atendimento: 23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto				
Atendimento perícia médica				
Trata-se de médico perito?	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	Sexo do médico perito:	Masculino	
Dia da perícia:	14/01/2013	Hora da perícia:	10:30	
Espécie do benefício:	31-Auxílio Doença Previdenciário	Sala da perícia:	2	
Enxos desta manifestação				
Documentos anexos:				
Dados da última análise				
Classificação:	03001 - Reclamação quanto ao atendimento do médico perito			
Categoria de Unidade:	Agência da Previdência Social			
Unidade de Atendimento:	23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto			
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho

OK

Figura 52 – Tela – Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento previdenciário.
Fonte: Autor.

Espelho/Histórico da Manifestação				
Espelho		Histórico		
Código da manifestação	AABC85942	Data de cadastro:	30/03/2013	
Nome do manifestante:	Carolina Serrado	Canal de entrada:	Internet	
Número do benefício:	357.159.258-00	Tipo da manifestação:	Atendimento Bancário	
Sexo:	Feminino	Status da manifestação:	Resposta enviada	
Endereço:	Vale da lua, número 300	Contato:	99-9999-9999	
Município:	São Lucas	Bairro:	Lua	
Estado:	GO	CEP:	70121-100	
Texto da manifestação: XX XX XX				
Dados do atendimento				
Dia do atendimento:	30/03/2013	Banco reclamado:	001 - Banco do Brasil	
Espécie do benefício:	31-Auxílio Doença Previdenciário	Agência reclamado:	4235-1	
Dados da irregularidade				
Trata-se de empréstimo consignado?	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	Número o contrato:	321459872-0	
Reclamações sobre irregularidades ocorridas nas operações de Consignação/Retenção de Empréstimos/Constituição de Reserva de Margem Consignável - RMC, Financiamentos ou Operações de Arrecadamento Mercantil no Benefício Previdenciário.				
<input checked="" type="checkbox"/> Não autorizei a consignação/retenção e existe desconto no benefício. <input type="checkbox"/> Não recebimento do valor do empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil, e já existe desconto. <input type="checkbox"/> Cobrança de taxas de juros superiores à pactuada e à anunciada. <input type="checkbox"/> Cobrança de outras taxas abusivas não previstas no contrato de empréstimo/financiamento ou operação mercantil. <input type="checkbox"/> Solicitou o cancelamento do empréstimo/financiamento ou operação de arrendamento mercantil e consta desconto. <input type="checkbox"/> Desconto no benefício após o empréstimo/financiamento ou ou operação de arrendamento mercantil já ter sido liquidado. <input type="checkbox"/> Valor do desconto no benefício diferente do pactuado. <input type="checkbox"/> Não houve retorno após o contrato assinado. <input type="checkbox"/> Mau atendimento na instituição financeira. <input type="checkbox"/> Informações duvidosas e indução a tomada de empréstimo e/ou cartão de crédito. <input type="checkbox"/> Mau atendimento ou informações incorretas na Agência da Previdência Social - APS. <input type="checkbox"/> Cartão de crédito não solicitado.Ressarcimento por conta corrente/poupança do titular <input type="checkbox"/> Reserva de margem consignável não desconstituída.				
Outras reclamações:				
Dados para ressarcimento				
Tipo de ressarcimento:	<input checked="" type="radio"/> Ressarcimento por conta corrente/poupança do titular <input type="radio"/> Ressarcimento por ordem de pagamento			
Banco de ressarcimento:	001 - Banco do Brasil	Agência de ressarcimento:	4235-1	
Conta corrente ou poupança:	65428-8	Nome do pai na identidade:	João da Silva	
Informações adicionais				
Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Instituição Financeira:				
Data do registro na Ouvidoria da Instituição Financeira:				
Enexos desta manifestação				
Documentos anexos:				
Dados da última análise				
Classificação:	02001 - Reclamação quanto ao atendimento na agência bancário recebedora do benefício			
Categoria de Unidade:	Agência Bancária			
Unidade de Atendimento:	001 - Banco do Brasil			
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho

OK

Figura 53 – Tela – Espelho da manifestação – Reclamação de atendimento bancário.
Fonte: Autor.

Espelho/Histórico da Manifestação				
Espelho		Histórico		
Código da manifestação	AAAB6471	Data de cadastro:	15/01/2013	
Nome do manifestante:	Carolina Serrado	Canal de entrada:	Internet	
Número do benefício:	357.159.258-00	Tipo da manifestação:	Elogio	
Sexo:	Feminino	Status da manifestação:	Resposta enviada	
Endereço:	Vale da lua, número 300	Contato:	99-9999-9999	
Município:	São Lucas	Bairro:	Lua	
Estado:	GO	CEP:	70121-100	
Texto da manifestação: XX XX XX				
Dados do elogio				
Nome do elogiado:	João Benedito	Dia do atendimento:	14/01/2013	
Sector do servidor:	Atendimento	Matrícula:	32224-3	
Unidade de Atendimento: 23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto				
Enxos desta manifestação				
Documentos anexos:				
Dados da última análise				
Classificação:	06001 - Elogio ao servidor da agência			
Categoria de Unidade:	Agência da Previdência Social			
Unidade de Atendimento: 23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto				
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espeho

OK

Figura 54 – Tela – Espelho da manifestação – Elogio.
Fonte: Autor

Espelho/Histórico da Manifestação				
Espelho		Histórico		
Código da manifestação	AAAB41223	Data de cadastro:	17/01/2013	
Nome do manifestante:	Luciano Loureiro Prado	Canal de entrada:	Central 135 - Recife	
Número do benefício:		Tipo da manifestação:	Sugestão	
Sexo:	Masculino	Status da manifestação:	Resposta enviada	
Endereço:	Rua São Jorge - lote 3	Contato:	99-9999-9999	
Município:	Santa Clara	Bairro:	Recife	
Estado:	PE	CEP:	79320-130	
Texto da manifestação: xxx xxx xxx				
Dados da sugestão				
Referente à:		Horário de atendimento		
Unidade de Atendimento:		01-900.0 - Diretoria de atendimento		
Enexos desta manifestação				
Documentos anexos:				
Dados da última análise				
Classificação:		04009 - Sugestão quanto ao horário de atendimento		
Categoria de Unidade:		Diretoria de atendimento		
Unidade de Atendimento:		01-900.0 - Diretoria de atendimento		
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho

OK

Figura 55 – Tela – Espelho da manifestação – Sugestão.
Fonte: Autor

Espelho/Histórico da Manifestação				
Espelho		Histórico		
Código da manifestação	AABC12113	Data de cadastro:	07/05/2013	
Nome do manifestante:		Canal de entrada:	Central 135 - Salvador	
Número do benefício:		Tipo da manifestação:	Denúncia	
Sexo:		Status da manifestação:	Encaminhada à Área Solucionadora	
Endereço:		Contato:		
Município:		Bairro:		
Estado:	CE	CEP:		
Texto da manifestação:	XX XX XX			
Dados da denúncia				
Benefício denunciado:	325.157.863-11	Espécie do benefício:	46-Aposentadoria por invalidez	
Titular do benefício:	Maria das Dores	Data de nascimento:	30/10/1945	
CPF do titular:	999.999.999-00	Servidor envolvido:	Dr. Glauco Pereira	
Endereço do titular:	Rua 17 - Chácara 23	Bairro:	Laurilândia	
Estado:	CE	CEP:	79321-853	
Dados da denúncia - Empresa				
Nome ou Razão Social:	CNPJ:			
Dados da denúncia - Sindicato				
Nome do Sindicato:	Nome do responsável:			
Enexos desta manifestação				
Documentos anexos:	SeguradoTrabalhando.jpg PeritoAtendimento.jpg			
Dados da última análise				
Classificação:	05001 - Denúncia quanto à concessão irregular de benefício			
Categoria de Unidade:	Agência da Previdência Social			
Unidade de Atendimento:	05-001.01 - Agência da Previdência Social - Sobral			
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho

OK

Figura 56 – Tela – Espelho da manifestação – Denúncia.
Fonte: Autor

Espelho/Histórico da Manifestação				
Espelho		Histórico		
Código da manifestação	AACD32140	Data de cadastro:	16/07/2013	
Nome do manifestante:	Luiza Gomes	Canal de entrada:	Internet	
Número do benefício:		Tipo da manifestação:	Solicitação Diversa	
Sexo:	Feminino	Status da manifestação:	Resposta enviada	
Endereço:	Rua 750	Contato:	99-9999-9999	
Município:	Cachoeira do Norte	Bairro:	Mangueira	
Estado:	RR	CEP:	76784-001	
Texto da manifestação: XXX XXX XXX				
Dados da manifestação				
Número do CPF:	357.147.369-10	Número do comando SIPPS 1:	3215	
Número do PIS/PASEP:	9.999.999.999-9	Número do comando SIPPS 2:		
Número do protocolo 1:	3.425.321.857/2013-01	Número do protocolo 2:		
Enexos desta manifestação				
Documentos anexos: RequerimentoRelarizacao.pdf				
Dados da última análise				
Classificação:	07008 - Regularização de inscrição			
Categoria de Unidade:	Diretoria de Arrecadação			
Unidade de Atendimento:	01-400.0 - Diretoria de arrecadação			
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho

OK

Figura 57 – Tela – Espelho da manifestação – Solicitações diversas.
Fonte: Autor

Espelho/Histórico da Manifestação

Espelho Histórico

Código da manifestação AABB12345
Nome do manifestante João de Carvalho

Data de cadastro 21/03/2013
Tipo da manifestação Reclamação de Benefício

Seq	Data da ação	Usuário da ação	Ação realizada
1	21/03/2013 - 10:31	Marina Dias	Distribuição para análise

Distribuído para: Joaquim José da Silva Xavier

Seq	Data da ação	Usuário da ação	Ação realizada
2	21/03/2013 - 13:48	Joaquim José da Silva Xavier	Análise da manifestação

Classificação: 01003 - Demora na concessão de benefício Categoria de Unidade: Agência da Previdência Social

Unidade de Atendimento: 23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto

Texto do encaminhamento: xxx

xxx

Área Solucionadora: 23-001 - Gerência Executiva - Plano Piloto

Seq	Data da ação	Usuário da ação	Ação realizada
3	21/03/2013 - 16:10	Janaína de Oliveira	Revisão

Parecer: Em desacordo Categoria de erro: Decisão

Justificativa: Benefício concedido. Encaminhar carta ao segurado informando da concessão.

Seq	Data da ação	Usuário da ação	Ação realizada
4	21/03/2013 - 13:48	Joaquim José da Silva Xavier	Análise da manifestação

Prezado Senhor João de Carvalho

xxx

xxx

xxx

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Seq	Data da ação	Usuário da ação	Ação realizada
5	22/03/2013 - 09:19	Janaína de Oliveira	Revisão

Parecer: De desacordo Status da manifestação: Resposta Enviada

OK

Figura 58 – Tela – Histórico da manifestação.
Fonte: Autor.

2.5 ECU05 – Analisar manifestação

2.5.1 Diagrama hierárquico de função

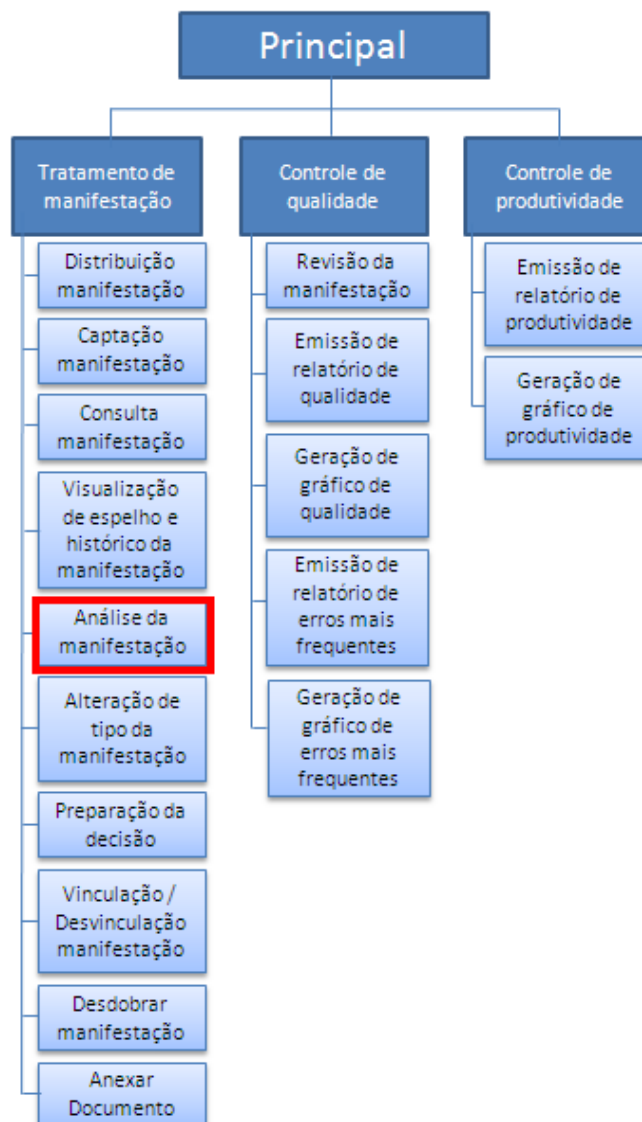


Figura 59 – DHF – Analisar manifestação.
Fonte: Autor.

2.5.2 Especificação

Quadro 139 – Especificação de requisito – Analisar manifestação.

Descrição	
As manifestações recebidas na OUGPS, após serem captadas ou distribuídas são analisadas por um analista, a fim de serem classificadas e categorizadas corretamente para posterior tomada de decisão.	
Atores	Analista e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve ser logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade. As manifestações devem ter o status “Em análise”.

Fluxo Principal de Eventos

- P1.** Este caso de uso se inicia quando o usuário efetua login no sistema.
- P2.** O sistema apresenta a tela com o tanque de análise e as manifestações pendentes de análise. [Figura 60]
- P3.** O usuário seleciona a opção “Analisar” de uma respectiva manifestação. [FA1]
- P4.** O sistema verifica que o status anterior da manifestação era “Em Aceita” [FA2]..
- P5.** O sistema apresenta a tela “Analisar manifestação”.
- P6.** O usuário preenche os campos necessários e seleciona a opção “Salvar Análise”. [FA3] [FA4] [FA5] [FA6] [FA7] [FA8] [FA9] [FA10] [FA11] [FA12] [FA13] [FA15] [RNG16] [RC18]
- P7.** O sistema valida as informações e apresenta solicitação de confirmação. [FE3] [FE4] [FE5] [RNG19]
- P8.** O usuário confirma a operação. [FE2]
- P9.** O sistema salva as informações, salva log da operação e apresenta mensagem de sucesso. [MSG27] [RNG28]
- P10.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

FA1. Analisar manifestação específica

Este fluxo se inicia quando o usuário opta por analisar uma manifestação específica no passo **P3** do fluxo principal .

- 1. O usuário informa o código da manifestação específica.
- 2. O sistema valida a informação. [FE1]
- 3. O caso de uso retorna ao passo **P4** do fluxo principal.

FA2. Analisar manifestação retornada do solucionador

Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que o status anterior da manifestação era “Retornada à Ouvidoria” no passo **P4** do fluxo principal.

- 1. O sistema apresenta a tela “Retornada da área solucionadora”. [Figura 64] [RC19]
- 2. O caso de uso retorna ao passo **P6** do fluxo principal.

FA3. Alterar dados da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Alterar Dados” no passo **P6** do fluxo principal.

- 1. O sistema apresenta a tela “Alterar dados”. [Figura 65] [Figura 66] [Figura 67] [Figura 68] [Figura 69] [Figura 70] [Figura 71]
- 2. O usuário altera as informações necessárias e seleciona a opção “Salvar Alteração”. [RC22] [RC23] [RC24] [RC25] [RC26] [RC27] [RC28] [FA11] [FA12] [FA14]

3. O sistema valida as informações, salva as informações, salva o log da operação e apresenta mensagem de sucesso. [FE3] [FE4] [LMSG31].
4. O caso de uso retorna ao passo **P6** do fluxo principal.

FA4. Alterar tipo da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Alterar Tipo” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU06 – Alterar tipo de manifestação.

FA5. Visualizar espelho/histórico da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o ícone de visualizar espelho no passo **P6** do fluxo principal.

1. O sistema executa ao Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

FA6. Visualizar anexo

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o documento já anexado à manifestação no passo **P6** do fluxo principal.

1. O sistema abre o arquivo correspondente para visualização.
2. O caso de uso retorna ao passo **P6** do fluxo principal.

FA7. Consultar manifestações

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Consultar” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU03 – Consultar manifestação.

FA8. Anexar documento

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Anexar documento” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU10 – Anexar documento.

FA9. Desdobrar manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Desdobrar” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU08 – Desdobrar manifestação.

FA10. Vincular/Desvincular manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Vincular/Desvincular” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU09 – Vincular/Desvincular manifestação.

FA11. Selecionar unidade de atendimento

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Selecionar Unidade” no passo **P6** do fluxo principal ou no passo **2** do fluxo alternativo **FA3**.

1. O sistema apresenta a tela “Selecionar Unidade de Atendimento”. [RC20] [Figura 61]
2. O usuário informa os parâmetros de busca e seleciona a opção “Consultar”. [RC20]
3. O sistema valida os dados e carrega as informações referentes ao parâmetro de busca. [FE1] [FE3] [RNG20] [RNG21]
4. O usuário seleciona a Unidade de Atendimento correspondente e seleciona a opção “Selecionar”.
5. O sistema fecha a tela e vincula a unidade de atendimento à manifestação.
6. O caso de uso retorna ao passo **P6** do fluxo principal.

FA12. Consultar situação do benefício

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Consultar Benefício” no passo **P6** do fluxo principal ou no passo **2** do fluxo alternativo **FA3**.

1. O sistema consulta a situação do benefício junto à base de dados de benefício da Dataprev.
2. O sistema apresenta mensagem informando a situação do benefício. [LMSG32]
3. O usuário seleciona a opção “OK”.
4. O caso de uso retorna ao passo **P6** do fluxo principal.

FA13. Selecionar classificação da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Selecionar Classificação” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O sistema apresenta a tela “Selecionar classificação”. [Figura 62]
2. O usuário preenche os campos e faz a busca pela classificação. [RC21] [RNG16]
3. O sistema apresenta a lista de classificações resultantes da busca com os argumentos informados. [FE5]
4. O usuário seleciona o ícone referente à classificação que deseja atribuir à manifestação.
5. O sistema carrega as informações da classificação seleciona no campo determinado da tela de análise.

6. O caso de uso retorna ao passo **P6** do fluxo principal.

FA14. Consultar endereço

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o ícone “Correios” no passo **2** do fluxo alternativo **FA3**.

1. O sistema carrega o logradouro de acordo com o CEP informado pelo usuário. [**FE3**]
2. O caso de uso retorna ao passo **2** do fluxo alternativo **FA3**.

FA15. Elaborar decisão

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Elaborar Decisão” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU07 – Elaborar decisão.

Fluxos de Exceção

FE1. Dados inválidos.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [**LMSG8**]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [**LMSG28**]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [**LMSG12**].
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Número do benefício inválido.

1. O sistema verifica que benefício informado não é válido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o benefício é inválido. [**LMSG12**].
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE5. Classificação não encontrada.

1. O sistema verifica que não foi localizado registros com os parâmetros informados.
2. O sistema apresenta mensagem informando que não localizou manifestações correspondentes aos critérios da pesquisa. [LMSG1]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF8, RF9, RF12.
RC atendidos	RC5, RC18, RC19, RC20, RC21, RC22, RC23, RC24, RC25, RC26, RC27, RC28.
RNG atendidas	RNG16, RNG18, RNG19, RNG20, RNG21, RNG22, RNG23, RNG25, RNG28.
MSG exibidas	LMSG1, LMSG8, LMSG12, LMSG26, LMSG27, LMSG28, LMSG31, LMSG32.

Fonte: Autor.

2.5.3 Regras de negócio

Quadro 140 – Especificação para Implementação – Analisar manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG16	RF8	O campo referente à classificação que pode ser selecionada pelo usuário deve estar disponível de acordo com o tipo de manifestação analisada. Cada tipo de manifestação tem o seu grupo de classificações vinculadas. Esta vinculação é definida pelo administrador do sistema.
RNG19	RF8	Ao concluir a análise o sistema deve identificar se a manifestação tem uma unidade de Atendimento selecionada. Toda manifestação deve ter uma unidade de atendimento envolvida, caso contrário não é possível passar para o processo passo.
RNG20	RF8	As unidades de atendimento, áreas solucionadoras e categorias de unidade serão trazidas da base de dados da Dataprev e estarão disponíveis para seleção apenas, não sendo possível sua edição ou exclusão.
RNG21	RF8	As opções de unidade de atendimento e área solucionadora devem ser carregadas de acordo com a Unidade Federativa (UF). Ao selecionar a opção de UF o sistema deve apresentar para seleção somente as unidades e áreas pertencentes aquela Federação.
RNG28	RF12	Deve ser gerado log de toda alteração nas manifestações e as informações salvas no histórico.

		As operações de inclusão e alteração devem gerar log, as consultas não devem ser salas.
--	--	---

Fonte: Autor.

2.5.4 Especificação de telas

Tanque de análise Analista: Joaquim José da Silva Xavier Perfil: Analista

Quantidade no tanque: 7
Reclamação de benefício: 5
Reclamação de atendimento: 2

Analisar específica
Código da manifestação

Manifestações pendentes de análise

Código	Data de cadastro	Tipo	Status anterior	Nome do manifestante	Analisar
AABB35842	05/04/2013	Reclamação de benefício	Em aceita	Maria Magalhães	✓
AABC85400	20/08/2013	Reclamação de benefício	Em aceita	Luiz Antonio	✓
AABC10023	01/02/2013	Reclamação de benefício	Retornada à Ouvidoria	José Pereira	✓
AABB35134	15/01/2013	Reclamação de atendimento	Retornada à Ouvidoria	Carlos Alberto	✓
AABC10023	01/02/2013	Reclamação de atendimento	Em aceita	Rita Amorim	✓
AABB18993	09/05/2013	Reclamação de benefício	Em aceita	José Pereira	✓
AABB32251	23/06/2013	Reclamação de benefício	Em aceita	Emanuel Araújo	✓

Figura 60 – Tela – Tratar manifestação – Tanque do analista.

Fonte: Autor.

Selecionar unidade

Unidade de atendimento

Categoria da unidade: Agência da Previdência UF: DF

Código da unidade: Município: << Selecione >>

Nome da unidade:

Código	Nome da Unidade	UF	
23-001.010	Agência da Previdência Social - Plano Piloto	DF	✓

[Primeira](#) > 1 > [Última](#)

Figura 61 – Tela – Tratar manifestação – Selecionar unidade.

Fonte: Autor.

Selecionar classificação

Classificação da manifestação

Tipo da manifestação:

Descrição da classificação:

Código da classificação:

Código	Classificação	
01003	Demora na concessão de benefício	<input checked="" type="checkbox"/>
01003.1	Demora na concessão de benefício - Benefício em exigência externa	<input checked="" type="checkbox"/>

[Primeira > 1 < Última](#)

Figura 62 – Tela – Tratar manifestação – Selecionar classificação.
Fonte: Autor.

Analisar Manifestação				
Dados da manifestação				
Código da manifestação	AABB12345	Data de cadastro	21/03/2013	
Nome do manifestante:	João de Carvalho	Canal de entrada:	Central 135 - Salvador	
Número do benefício:	123.456.789-01	Tipo da manifestação:	Reclamação de Benefício	
Sexo:	Masculino			
Texto da manifestação	XX XX XX			
Classificação da manifestação				
Classificação da manifestação: *	01003.1 - Demora na concessão de benefício		Selecionar Classificação	
Unidade de atendimento				
Unidade de atendimento: *	23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto		Selecionar Unidade	
Enexos desta manifestação				
Documentos anexos:	Requerimento-beneficio.doc Requerimento-recurso.pdf		Anexar Documento	
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho
AABB22851	23/03/2013	Encaminhada à Área Solucionadora	Reclamação de benefício	
AABB78942	23/03/2013	Resposta enviada	Reclamação de benefício	

Vincular/Desvincular
Alterar Tipo
Elaborar Decisão

Desdobrar
Alterar Dados
Salvar Análise

Figura 63 – Tela – Tratar manifestação – Analisar manifestação.
Fonte: Autor.

Analisar Manifestação				
Dados da manifestação				
Código da manifestação	AABB12345	Data de cadastro	21/03/2013	
Nome do manifestante:	João de Carvalho	Canal de entrada:	Central 135 - Salvador	
Número do benefício:	123.456.789-01	Tipo da manifestação:	Reclamação de Benefício	
Sexo:	Masculino			
Texto da manifestação	XX XX XX			
Encaminhamento anterior				
Texto do encaminhamento	XX XX			
Área Solucionadora	23-001 - Gerência Executiva - Plano Piloto			
Resposta da área solucionadora				
Texto da resposta	23-001 - Gerência Executiva - Plano Piloto			
XX XX				
Conclusivo?	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não		
Classificação da manifestação				
Classificação da manifestação: *	01003.1 - Demora na concessão de benefício		Selecionar Classificação	
Unidade de atendimento				
Unidade de atendimento: *	23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto		Selecionar Unidade	
Exenos desta manifestação				
Documentos anexos:	Requerimento-beneficio.doc Requerimento-recurso.pdf		Anexar Documento	
Manifestações vinculadas				
Código	Data da vinculação	Status	Tipo	Espelho
AABB22851	23/03/2013	Encaminhada à Área Solucionadora	Reclamação de benefício	
AABB78942	23/03/2013	Resposta enviada	Reclamação de benefício	
Vincular/Desvincular		Alterar Tipo		Elaborar Decisão
Desdobrar		Alterar Dados		Salvar Análise

Figura 64 – Tela – Tratar manifestação – Retornada da área solucionadora.
Fonte: Autor.

Alterar Dados da Manifestação

Código da manifestação: **AABB12345** Data de cadastro: **21/03/2013**

Dados da manifestação

Nome do manifestante:

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Canal de entrada: **Central 135 - Salvador**

Contato: Tipo da manifestação: **Reclamação de Benefício**

Endereço:

Município: Bairro:

Estado: CEP:

Texto da manifestação:

Dados do benefício

Número do benefício: Data do requerimento:

Protocolo: Data de nascimento:

Titular do benefício:

Espécie do benefício: CPF:

Figura 65 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da reclamação de benefício.
Fonte: Autor.

Alterar Dados da Manifestação

Código da manifestação: **AAAB6471** Data de cadastro: **15/01/2013**

Dados da manifestação

Nome do manifestante:

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Canal de entrada: **Internet**

Contato: Tipo da manifestação: **Reclamação de Atendimento**

Endereço:

Município: Bairro:

Estado: CEP:

Texto da manifestação:

Dados do atendimento

Nome do funcionário: Dia do atendimento:

Setor reclamado: Matrícula:

Atendimento perícia médica

Trata-se de médico perito? ☒ Sim ☐ Não Sexo do médico perito: ☒ Masculino ☐ Feminino

Número do benefício: Número do requerimento:

Dia da perícia: Hora da perícia:

Espécie do benefício: Sala da perícia:

Figura 66 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da reclamação de atendimento previdenciário.
Fonte: Autor.

Alterar Dados da Manifestação

Código da manifestação: **AAAB41223** Data de cadastro: **17/01/2013**

Dados da manifestação

Nome do manifestante:

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Canal de entrada: **Central 135 - Recife**

Contato: Tipo da manifestação: **Sugestão**

Endereço:

Município: Bairro:

Estado: CEP:

Texto da manifestação:

Dados da sugestão

Referente à:

Unidade de atendimento:

Figura 67 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da manifestação de sugestão.
Fonte: Autor

Alterar Dados da Manifestação

Código da manifestação: **AABC12113** Data de cadastro: **07/05/2013**

Dados da manifestação

Nome do manifestante:

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Canal de entrada: **Central 135 - Salvador**

Contato:

Endereço:

Tipo da manifestação: **Denúncia**

Município:

Bairro:

Estado: CEP:

Texto da manifestação:

Dados da denúncia - Segurado

Benefício denunciado: Servidor envolvido:

Titular do benefício:

CPF do titular: Data de nascimento:

Endereço do titular: Bairro:

Espécie do benefício: CEP:

Dados da denúncia - Empresa

Nome ou Razão Social: CNPJ:

Dados da denúncia - Sindicato

Nome do Sindicato: Nome do responsável:

Figura 68 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da manifestação de denúncia.
Fonte: Autor.

A [7]

Alterar Dados da Manifestação

Código da manifestação AABC85942

Data de cadastro: 30/03/2013

Dados da manifestação

Nome do manifestante: * Carolina Serrado

Sexo: * ☐ Masculino ☒ Feminino

Canal de entrada: Internet

Número do benefício: * 123.456.789-01 Consultar Benefício

Tipo da manifestação: Atendimento Bancário

Endereço: * Vale da lua, número 300

Contato: (99) 9999-9999

Município: * São Lucas

Bairro: Lua

Estado: * GO

CEP: * 70121-100

Texto da manifestação: *

XX

Dados do atendimento

Dia do atendimento: * 30/03/2013

Banco reclamado: * 001 - Banco do Brasil

Espécie do benefício: * 31-Auxílio Doença Previdenciário

Agência reclamado: 4235-1

Dados da irregularidade

Trata-se de empréstimo consignado? * ☒ Sim ☐ Não

Número o contrato: * 321459872-0

Reclamações sobre irregularidades ocorridas nas operações de Consignação/Retenção de Empréstimos/Constituição de Reserva de Margem Consignável - RMC, Financiamentos ou Operações de Arrecadamento Mercantil no Benefício Previdenciário. *

☒ Não autorizei a consignação/retenção e existe desconto no benefício.

☐ Não recebimento do valor do empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil, e já existe desconto.

☐ Cobrança de taxas de juros superiores à pactuada e à anunciada.

☐ Cobrança de outras taxas abusivas não previstas no contrato de empréstimo/financiamento ou operação mercantil.

☐ Solicitou o cancelamento do empréstimo/financiamento ou operação de arrendamento mercantil e consta desconto.

☐ Desconto no benefício após o empréstimo/financiamento ou ou operação de arrendamento mercantil já ter sido liquidado.

☐ Valor do desconto no benefício diferente do pactuado.

☐ Não houve retorno após o contrato assinado.

☐ Mau atendimento na instituição financeira.

☐ Informações duvidosas e indução a tomada de empréstimo e/ou cartão de crédito.

☐ Mau atendimento ou informações incorretas na Agência da Previdência Social - APS.

☐ Cartão de crédito não solicitado.

☐ Reserva de margem consignável não descontinuída.

Outras reclamações:

Dados para ressarcimento

Tipo de ressarcimento: * ☒ Ressarcimento por conta corrente/poupança do titular ☐ Ressarcimento por ordem de pagamento

Banco de ressarcimento: * 001 - Banco do Brasil

Agência de ressarcimento: 4235-1

Conta corrente ou poupança: 4235-1

Nome do pai na identidade: João da Silva

Informações adicionais

Número do protocolo de atendimento registrado na Ouvidoria da Instituição Financeira:

Data do registro na Ouvidoria da Instituição Financeira:

Salvar Alteração

Figura 71 – Tela – Tratar manifestação – Alterar dados da reclamação de atendimento bancário.
Fonte: Autor.

2.6 ECU06 – Alterar tipo de manifestação

2.6.1 Diagrama hierárquico de função

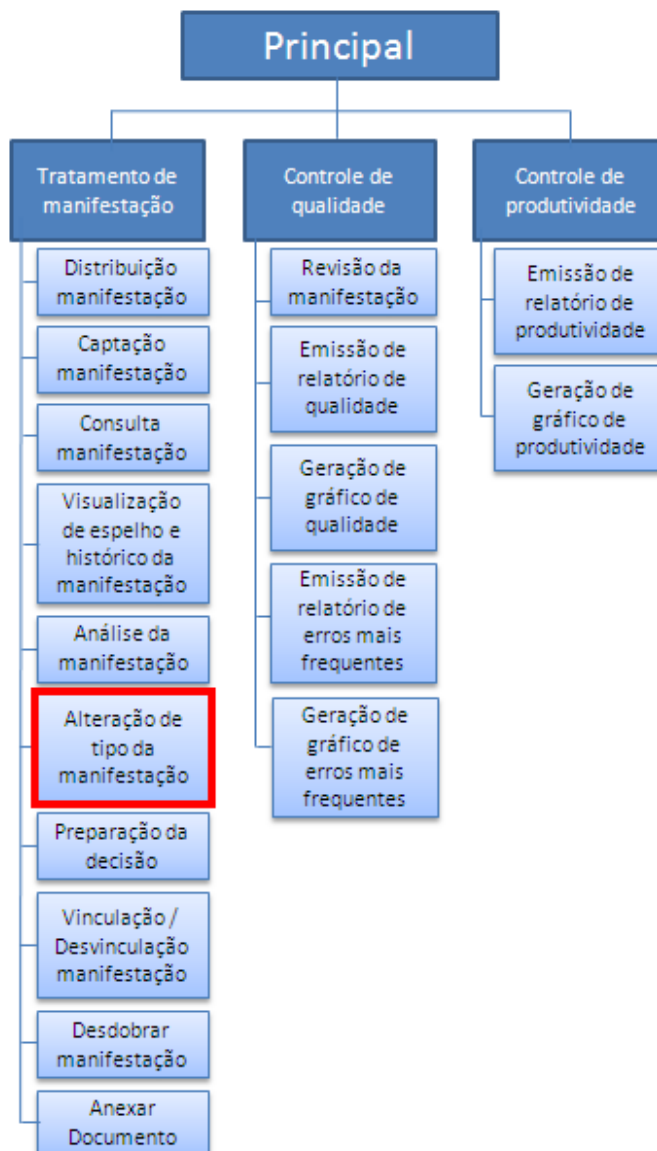


Figura 72 – DHF – Alterar tipo de manifestação.
Fonte: Autor.

2.6.2 Especificação

Quadro 141 – Especificação de requisito – Alterar tipo de manifestação.

Descrição	
As manifestações podem ter seu tipo alterado pelo usuário ao ser identificado que o tipo atribuído atualmente não é adequado ao assunto tratado na manifestação.	
Atores	Analista e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade.

Fluxo Principal de Eventos

- P1.** O usuário seleciona a opção “Alterar Tipo da Manifestação” no menu principal ou a partir do caso de uso ECU05 – Analisar manifestação.
- P2.** O sistema apresenta a tela “Alterar Tipo da Manifestação”. **[Figura 73]**
- P3.** O usuário informa o código da manifestação a ser alterada e seleciona a opção “Carregar”.
- P4.** O sistema valida o dado informado e carrega as informações da manifestação. **[FE1] [FE3] [FE4] [RNG24]**
- P5.** O usuário seleciona a opção “Alterar Tipo”.
- P6.** O sistema solicita confirmação da operação. **[LMSG26]**
- P7.** O usuário confirma a operação. **[FE2]**
- P8.** O sistema solicita o novo tipo da manifestação.
- P9.** O usuário seleciona o futuro tipo da manifestação.
- P10.** O sistema carrega os campos obrigatórios de acordo com o tipo selecionado. **[RC9]**
- P11.** O usuário preenche as informações solicitadas e seleciona a opção “Confirmar”.
- P12.** O sistema valida os dados, altera o tipo da manifestação, salva o registro e grava o log da operação. **[FE3] [RNG17] [RNG18] [RNG22] [RNG23] [RNG28]**
- P13.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

Não se aplica.

Fluxos de Exceção

FE1. Código da manifestação inválido.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. **[LMSG8]**
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. **[LMSG28]**
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. **[LMSG12]**
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Status inválido <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema verifica que o status da manifestação não é “Em análise”. 2. O sistema apresenta mensagem informado que o status não permite a operação. [LMSG7] 3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção. 	
Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF10
RC atendidos	RC9
RNG atendidas	RNG17, RNG18, RNG22, RNG23, RNG24, RNG28.
MSG exibidas	LMSG7, LMSG8, LMSG12, LMSG26, LMSG28.

Fonte: Autor.

2.6.3 Regras de negócio

Quadro 142 – Especificação para Implementação – Alterar tipo de manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG17	RF10	No momento da alteração de tipo da manifestação, o número do benefício (se houver) deve ser validado antes de ser salvo. Somente será salvo se for válido.
RNG18	RF10	Toda manifestação deve ter um tipo atribuído. Ao solicitar a alteração de tipo da manifestação deve ser, obrigatoriamente, informado um tipo.
RNG22	RF10	As manifestações podem ser alteradas para qualquer tipo, respeitando os campos obrigatórios do novo tipo. Cada tipo de manifestação tem o seu grupo de informações obrigatórias, e as mesmas devem ser consideradas para salvamento do novo tipo.
RNG23	RF10	Caso o novo tipo da manifestação seja “Reclamação” o sistema deve apresentar os subtipos “Benefício”, “Atendimento” ou “Empréstimo consignado” para seleção.
RNG24	RF10	Somente pode ser alterado o tipo da manifestação que esteja com o status “Em Análise”. Se o sistema identificar que o status da manifestação não é equivalente a operação não pode ser concluída.
RNG28	RF10	Deve ser gerado log de toda alteração nas manifestações e as informações salvas no histórico. As operações de inclusão e alteração devem gerar log, as consultas não devem ser salvas.

Fonte: Autor.

2.6.4 Especificação de telas

Alterar Tipo da Manifestação

Alterar tipo da manifestação

Código da manifestação *	AABB12345	Nome do manifestante	João de Carvalho
Status da manifestação	Em análise	Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Data de cadastro	21/03/2013		
Estado	DF		

Carregar Alterar Tipo

Figura 73 – Tela – Tratar manifestação – Alterar tipo de manifestação.
Fonte: Autor.

Alterar Tipo da Manifestação

Alterar tipo da manifestação

Código da manifestação *	AABB12345	Nome do manifestante	João de Carvalho
Status da manifestação	Em análise	Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Data de cadastro	21/03/2013		
Estado	DF		

Carregar Alterar Tipo

Dados da manifestação

Código da manifestação *	AABB12443	Data de cadastro	21/03/2013
Tipo da manifestação *	Elogio	Subtipo da manifestação	<< Selecione >>
Número do benefício	____-____-____	Número do protocolo	_____
Nome do elogiado	_____	Data do atendimento	____/____/____
Categoria da Unidade	Agência da Previdência	UF:	DF
Unidade de Atendimento	23-001.010 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto		

Texto da manifestação *

Texto atual da manifestação.

Confirmar

Figura 74 – Tela – Tratar manifestação – Alterar tipo de manifestação.
Fonte: Autor.

2.7 ECU07 – Elaborar decisão

2.7.1 Diagrama hierárquico de função

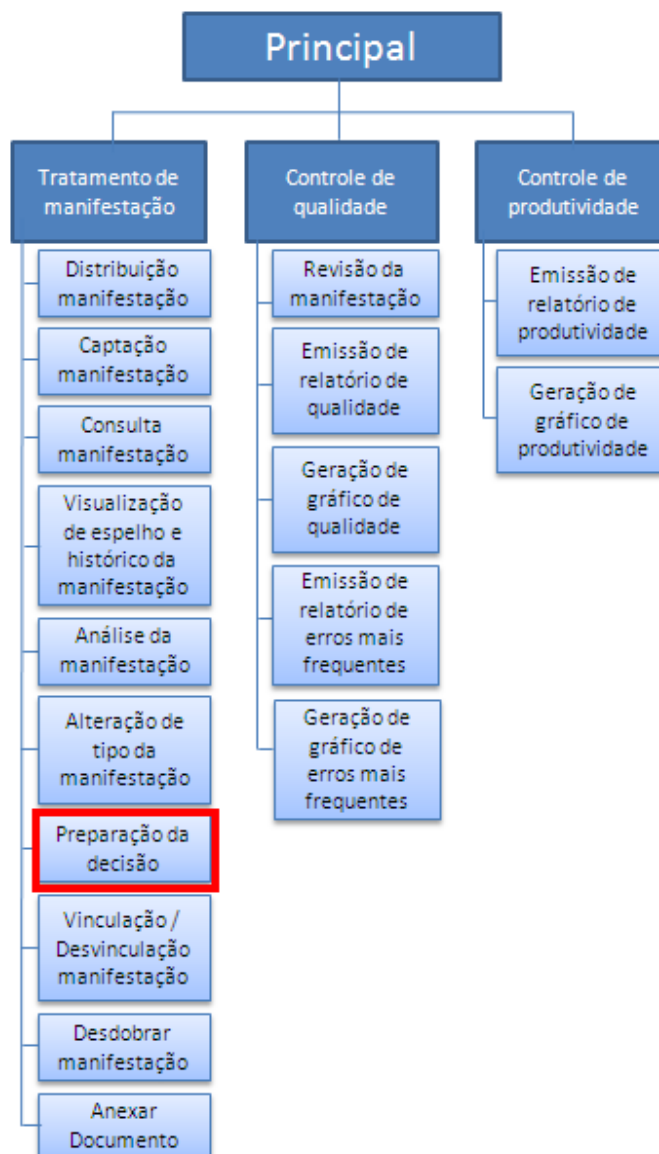


Figura 75 – DHF – Elaborar decisão.
Fonte: Autor.

2.7.2 Especificação

Quadro 143 – Especificação de requisito – Elaborar decisão.

Descrição
A decisão é incluída na manifestação após a análise. Ao ser identificado que o problema apontado pelo cidadão foi concluído é encaminhada correspondência ao mesmo informado a solução do caso. Caso o problema não tenha sido solucionado o caso é encaminhado à Área Solucionadora para verificação e providências. No caso de manifestações do tipo Elogio e Sugestão, os mesmos são encaminhados à Área Envolvida para ciência e paralelamente é encaminhada uma correspondência ao cidadão agradecendo o contato.

Atores	Analista e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve ser logado no sistema e com permissão para acesso a esta funcionalidade. As manifestações devem possuir o status “Em análise”.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O caso de uso inicia quando o usuário seleciona a opção “Elaborar Decisão” de uma determinada manifestação em análise.</p> <p>P2. O usuário seleciona a opção “Elaborar Decisão” no menu principal.</p> <p>P3. O sistema apresenta a tela “Selecionar Decisão”. [Figura 76]</p> <p>P4. O usuário seleciona a opção “Resposta Final”. [FA1] [FA2]</p> <p>P5. O sistema apresenta a tela “Decisão: Preparar Resposta”. [Figura 77]</p> <p>P6. O usuário seleciona o modelo de resposta que será utilizado como padrão para a construção da correspondência ao manifestante. [FA4] [FA5]</p> <p>P7. O sistema apresenta o conteúdo do modelo correspondente ao escolhido.</p> <p>P8. O usuário edita o modelo conforme necessidade e seleciona a opção “Confirmar”. [FA3]</p> <p>P9. O sistema valida e solicita confirmação da operação. [FE2]</p> <p>P10. O usuário confirma a operação. [FE1]</p> <p>P11. O sistema salva a conteúdo, grava o log da operação e atualiza o status da manifestação para “Em revisão”. [RNG28]</p> <p>P12. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Preparar decisão de encaminhamento à Área Solucionadora</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Encaminhamento” no passo P4 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema apresenta a tela “Decisão: Preparar encaminhamento”. [Figura 78] 2. O usuário seleciona o modelo de encaminhamento que será utilizado como padrão para a construção do texto de solicitação de verificação que será encaminhado. [FA4] [FA5] 3. O sistema apresenta o conteúdo do modelo correspondente ao escolhido. 4. O usuário edita o modelo conforme necessidade, seleciona a Área Solucionadora que receberá a manifestação e seleciona a opção “Confirmar”. [FA3] [RNG20] [RNG21] 5. O caso de uso retorna ao passo P9 do fluxo principal. <p>FA2. Preparar decisão de encaminhamento com resposta</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Encaminhamento com Resposta” no passo P4 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema apresenta a tela “Decisão: Preparar encaminhamento com resposta”. [Figura 79] 	

2. O usuário seleciona o modelo de encaminhamento que será utilizado como padrão para a construção do texto de solicitação de verificação que será encaminhado. [FA4] [FA5].
3. O sistema apresenta o conteúdo do modelo correspondente ao escolhido.
4. O usuário edita o modelo conforme necessidade e seleciona a Área Solucionadora que receberá a manifestação. [RNG20] [RNG21]
5. O usuário seleciona o modelo da resposta que será utilizada como padrão para a construção do texto de solicitação de verificação que será encaminhado.
6. O usuário edita o modelo conforme necessidade e seleciona a opção “Confirmar”. [FA3].
7. O caso de uso retorna ao passo **P9** do fluxo principal.

FA3. Cancelar operação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Cancelar” no passo **P8** do fluxo principal, fluxo alternativo **FA1** ou fluxo alternativo **FA2**.

1. O sistema cancela a operação e fecha a janela.
2. O caso de uso se encerra.

FA4. Visualizar espelho da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o ícone para visualização do espelho no passo **P6** do fluxo principal, fluxo alternativo **FA1** ou no Fluxo Alternativo **FA2**.

1. O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

FA5. Consultar manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Consultar” no passo **P6** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU03 – Consultar manifestação.

Fluxos de Exceção

FE1. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE2. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.

2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12].
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF5, RF6, RF7.
RC atendidos	RC6, RC7, RC8.
RNG atendidas	RNG20, RNG21, RNG28.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG28.

Fonte: Autor.

2.7.3 Regras de negócio

Quadro 144 – Especificação para Implementação – Elaborar decisão.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG20	RF6	Ao selecionar a decisão que envolva encaminhamento para área solucionadora deve ser preenchido o campo “área solucionadora” as informações deste campo devem ser trazidas da base de dados da Dataprev.
RNG21	RF6	As informações do campo “área solucionadora” devem ser carregadas de acordo com a Unidade Federativa (UF) informada.
RNG28	RF5, RF6, RF7.	Ao ser concluído o processo de elaboração da decisão o sistema deve gerar log da operação e as informações devem salvas no histórico.

Fonte: Autor.

Elaborar Decisão

[Consultar](#)

Dados da manifestação

Código da manifestação	AABB12345		Data de cadastro	21/03/2013
Classificação	01003 - Demora na concessão de benefício		Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Categoria de Unidade	Agência da Previdência Social		Nome do manifestante	João de Carvalho
Unidade de Atendimento	23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto			

Texto da manifestação

XX
XX
XX

Decisão

☒ Encaminhamento
☐ Resposta Final
☐ Encaminhamento com Resposta

Texto de encaminhamento

Modelo de Encaminhamento: 01003.5 - Benefício com exigência interna ▼

Em consulta aos sistemas corporativos identificamos que o benefício nº 123.362.442-32 encontra-se em exigência interna nesta unidade. Solicitamos verificação e posicionamento quanto a atual situação do benefício em questão.

Área Solucionadora

UF: DF ▼ Área Solucionadora: 23-001. - Gerência Executiva Plano Piloto ▼

[Voltar](#) [Cancelar](#) [Confirmar](#)

Figura 78 – Tela – Tratar manifestação – Decisão: Preparar encaminhamento.
Fonte: Autor.

Elaborar Decisão			
Consultar			
Dados da manifestação			
Código da manifestação	AABB12345	Data de cadastro	21/03/2013
Classificação	01003 - Demora na concessão de benefício	Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Categoria de Unidade	Agência da Previdência Social	Nome do manifestante	João de Carvalho
Unidade de Atendimento	23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto		
Texto da manifestação xx xx xx			
Decisão			
<input type="radio"/> Encaminhamento <input type="radio"/> Resposta Final <input checked="" type="radio"/> Encaminhamento com Resposta			
Encaminhamento			
Modelo de Encaminhamento: 01003.5 - Benefício com exigência interna			
Em consulta aos sistemas corporativos identificamos que o benefício nº 123.362.442-32 encontra-se em exigência interna nesta unidade. Solicitamos verificação e posicionamento quanto a atual situação do benefício em questão.			
Área Solucionadora			
UF:	DF	Área Solucionadora:	23-001. - Gerência Executiva Plano Piloto
Minuta de resposta			
Modelo de Minuta de Resposta: 01003.2 - Benefício concedido			
Prezado Senhor João de Carvalho			
xx xx			
Atenciosamente, Ouvidoria-Geral da Previdência Social			
<input type="checkbox"/> Enviar correspondência			
Voltar		Cancelar	
		Confirmar	

Figura 79 – Tela – Decisão: Preparar encaminhamento com resposta.
Fonte: Autor.

2.8 ECU08 – Desdobrar manifestação

2.8.1 Diagrama hierárquico de função

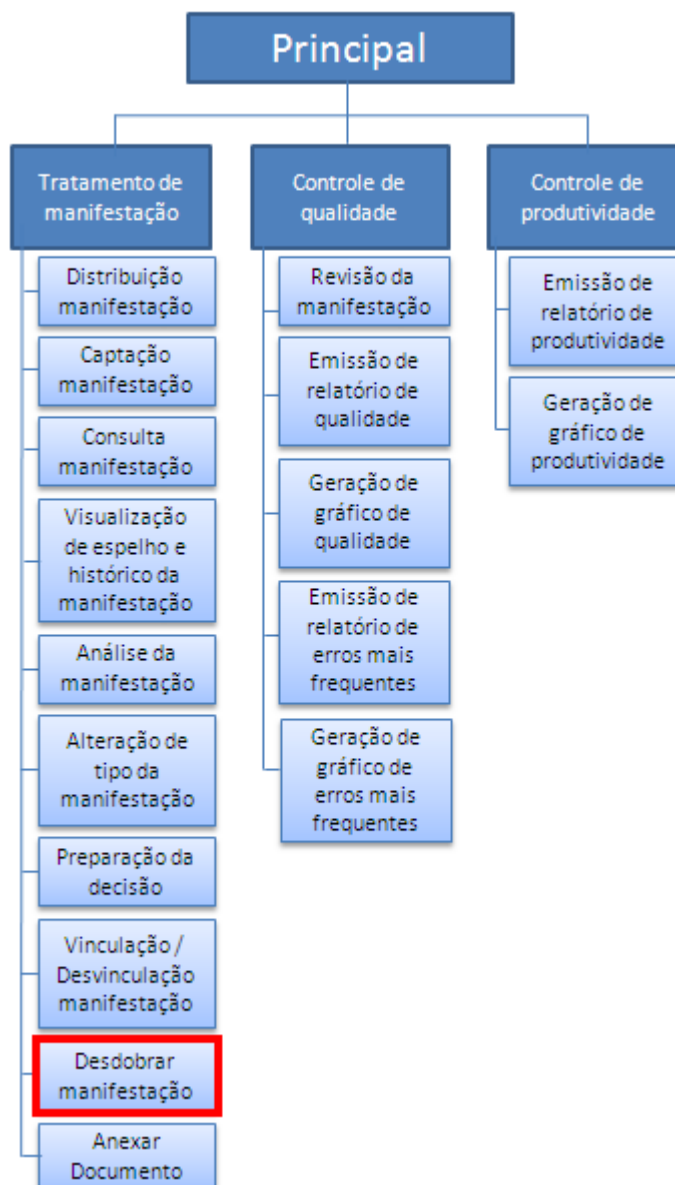


Figura 80 – DHF – Desdobrar manifestação.
Fonte: Autor.

2.8.2 Especificação

Quadro 145 – Especificação de requisito – Desdobrar manifestação.

Descrição	
A manifestação, independente do tipo, pode ser desdobrada, ou seja, se ela tratar de mais de um assunto pode ser dividida em outra manifestação, do mesmo tipo ou de tipo diferente para que o outro assunto seja tratado de forma independente.	
Atores	Analista, Supervisor e Administrador.

Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Desdobrar manifestação” no menu principal ou a partir do caso de uso ECU05 – Analisar manifestação.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela “Desdobrar manifestação”. [Figura 81]</p> <p>P3. O usuário informa o código da manifestação a ser desdobrada e seleciona a opção “Carregar”.</p> <p>P4. O sistema valida a informação. [FE1] [FE4] [FE5]</p> <p>P5. O usuário escolhe a opção “Desdobrar”. [FA1]</p> <p>P6. O sistema solicita confirmação da operação. [LMSG26]</p> <p>P7. O usuário confirma a operação. [FE2]</p> <p>P8. O sistema apresenta a tela para complemento das informações da nova manifestação. [RC30] [Figura 82]</p> <p>P9. O usuário preenche as informações necessárias e seleciona a opção “Confirmar”. [FA2]</p> <p>P10. O sistema valida as informações e solicita confirmação da operação. [FE3] [LMSG26]</p> <p>P11. O usuário confirma a operação. [FE2]</p> <p>P12. O sistema cria a nova manifestação e apresenta mensagem de sucesso juntamente com o novo código da manifestação e grava o log da operação. [LMSG22] [RNG28]</p> <p>P13. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Visualizar espelho da manifestação</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o ícone para visualização do espelho no passo P5 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação. <p>FA2. Consultar endereço</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o ícone “Correios” no passo P9 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema carrega o logradouro de acordo com o CEP informado pelo usuário. [FE5] 2. O caso de uso retorna ao passo P9 do fluxo principal. 	
Fluxos de Exceção	
<p>FE1. Código da manifestação inválido.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido. 	

2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [LMSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Informação inválida.

1. O sistema verifica que alguma informação fornecida é inválida.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o dado é inválido. [LMSG31]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Manifestante não encontrada.

1. O sistema não localiza a manifestação informada.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a manifestação não foi encontrada. [LMSG14]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE5. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Nova manifestação incluída para ser tratada pela Ouvidoria-Geral.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF15
RC atendidos	RC30.
RNG atendidas	RNG28, RNG42, RNG43, RNG44.
MSG exibidas	LMSG8, LMSG12, LMSG14, LMSG22, LMSG26, LMSG28, LMSG31.

Fonte: Autor.

2.8.3 Regras de negócio

Quadro 146 – Especificação para Implementação – Desdobrar manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG42	RF15	Ao ser desdobrada será gerada uma nova manifestação, com código distinto e a análise será distinta e independente. Assim, a mesma não poderá ser excluída do sistema.
RNG43	RF15	Ao solicitar o desdobramento da manifestação o sistema criará uma nova manifestação. A mesma deve carregar as informações básicas do manifestante e benefício da manifestação origem (exceto em caso de Denúncia, onde os campos não podem vir preenchidos). As informações dos campos podem ser editadas.
RNG44	RF15	Ao ser solicitado o desdobramento da manifestação o sistema deve solicitar de qual tipo será a nova manifestação. O usuário seleciona o tipo e o sistema verifica se o tipo escolhido é o mesmo da manifestação origem. Caso seja do mesmo tipo a nova manifestação recebe o status “Em Análise” e deve ser incluída na lista de pendência do analista que a desdobrou. Caso seja de tipo diferente, a nova manifestação deve permanecer com status “Em Aceita” e disponível para ser captada por outro analista ou distribuída pelo supervisor responsável.
RNG28	RF15	Ao ser concluído o processo de desdobramento da manifestação o sistema deve gerar log da operação e as informações devem salvas no histórico.

Fonte: Autor.

2.8.4 Especificação de telas

Desdobramento de Manifestação

Vinculação de manifestação

Código da manifestação *	AABB12345	Nome do manifestante	João de Carvalho
Status da manifestação	Em análise	Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Data de cadastro	21/03/2013		
Estado	DF	<input type="button" value="Carregar"/>	<input type="button" value="Desdobrar"/>

Figura 81 – Tela – Desdobrar manifestação.
Fonte: Autor.

Desdobramento de Manifestação

Desdobramento de manifestação

Código da manifestação	AABB12345	Nome do manifestante	João de Carvalho
Status da manifestação	Em análise	Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Data de cadastro	21/03/2013		
Estado	DF	<input type="button" value="Carregar"/>	<input type="button" value="Desdobrar"/>

Nova manifestação

Código da manifestação	AABB12443	Data de cadastro	21/03/2013
Nome do manifestante	João Carvalho		
Tipo da manifestação *	Reclamação	Subtipo da manifestação *	Benefício
Endereço *	João Carvalho		
Município		Bairro *	
Estado *	DF	CEP	

Texto da manifestação *

Figura 82 – Tela – Desdobrar manifestação – Informações da nova manifestação.
Fonte: Autor.

2.9 ECU09 – Vincular/Desvincular manifestação

2.9.1 Diagrama hierárquico de função

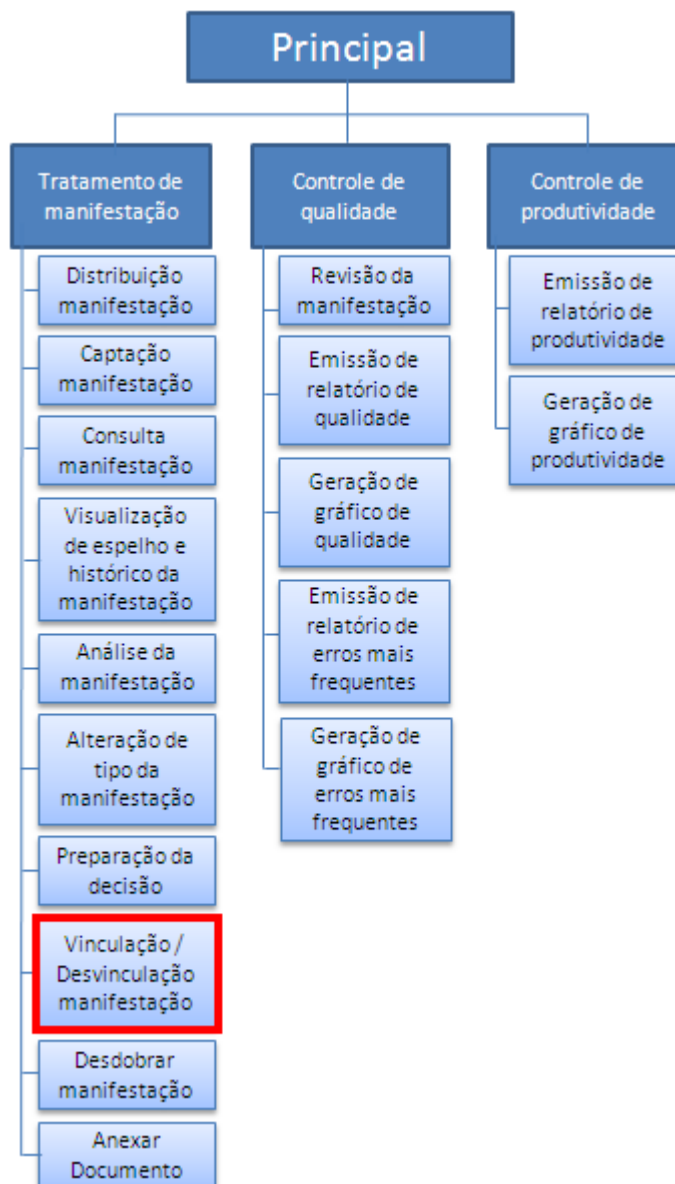


Figura 83 – DHF – Vincular/desvincular manifestação.
Fonte: Autor.

2.9.2 Especificação

Quadro 147 – Especificação de requisito – Vincular/desvincular manifestação.

Descrição	
Ao ser identificado que uma reclamação trata-se de assunto vinculado à outra manifestação já existente do mesmo autor/manifestante (segurado/cidadão) as mesmas podem ser vinculadas para fins de posterior rastreamento. A situação contrária também é possível, se for identificado que as mesmas não devem estar vinculadas elas podem ser desvinculadas no sistema.	
Atores	Analista, Supervisor e Administrador.

Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Des/Vincular manifestação” no menu principal ou a partir do caso de uso ECU05 – Analisar manifestação.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela “Des/Vincular manifestação”. [Figura 84]</p> <p>P3. O usuário seleciona a opção “Vincular manifestação”. [FA1]</p> <p>P4. O sistema apresenta a tela “Vincular manifestação - Manifestações” [Figura 85]</p> <p>P5. O usuário informa o código da manifestação e seleciona “carregar”.</p> <p>P6. O sistema valida as informações, preenche os campos referentes a manifestação. [FE1] [FE3] [FE4] [FE5] [RC31]</p> <p>P7. O usuário informa o código da manifestação a ser vinculada e seleciona “vincular”. [FA2]</p> <p>P8. O sistema carrega as informações da manifestação e solicita confirmação. [FE1] [FE3] [FE4] [FE5] [RC31] [RNG45] [RNG46] [RNG47] [LMSG26] [Figura 85]</p> <p>P9. O usuário confirma a operação. [FE2]</p> <p>P10. O sistema vincula as manifestações, apresenta mensagem de sucesso e grava log da operação. [LMSG23] [RNG28]</p> <p>P11. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Desvincular manifestação</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Desvincular manifestação” no passo P3 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> O sistema apresenta a tela “Desvincular manifestação - Manifestações”. [Figura 86] O usuário informa o código da manifestação que deseja desvincular e seleciona a opção “Carregar”. O sistema valida a informação e carrega as informações das manifestações já vinculadas à ela. [FE1] [FE4] [FE5] [RC31] O usuário seleciona a opção “Desvincular” da respectiva manifestação. [FA2] O sistema solicita confirmação da operação. [LMSG26] O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2] O sistema realiza a desvinculação da manifestação, apresenta mensagem e grava o log da operação. [LMSG24] [RNG28] O caso de uso retorna ao passo P11 do fluxo principal. <p>FA2. Visualizar espelho da manifestação</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o ícone de visualização do espelho no passo P7 do fluxo principal ou seleciona o código de uma manifestação na listagem no passo 4 do fluxo FA1.</p> <ol style="list-style-type: none"> O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação. 	

Fluxos de Exceção

FE1. Código da manifestação inválido.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [LMSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Manifestante divergente.

1. O sistema verifica que as manifestações a serem vinculadas são de manifestantes diferentes.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o manifestante não é o mesmo. [LMSG25]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Manifestação não encontrada.

1. O sistema não localiza a manifestação informada.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a manifestação não foi encontrada. [LMSG14]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE5. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF16, RF17.
RC atendidos	RC31.
RNG atendidas	RNG28, RNG45, RNG46, RNG47, RNG48.
MSG exibidas	LMSG8, LMSG12, LMSG14, LMSG23, LMSG24, LMSG25, LMSG26, LMSG28.

Fonte: Autor.

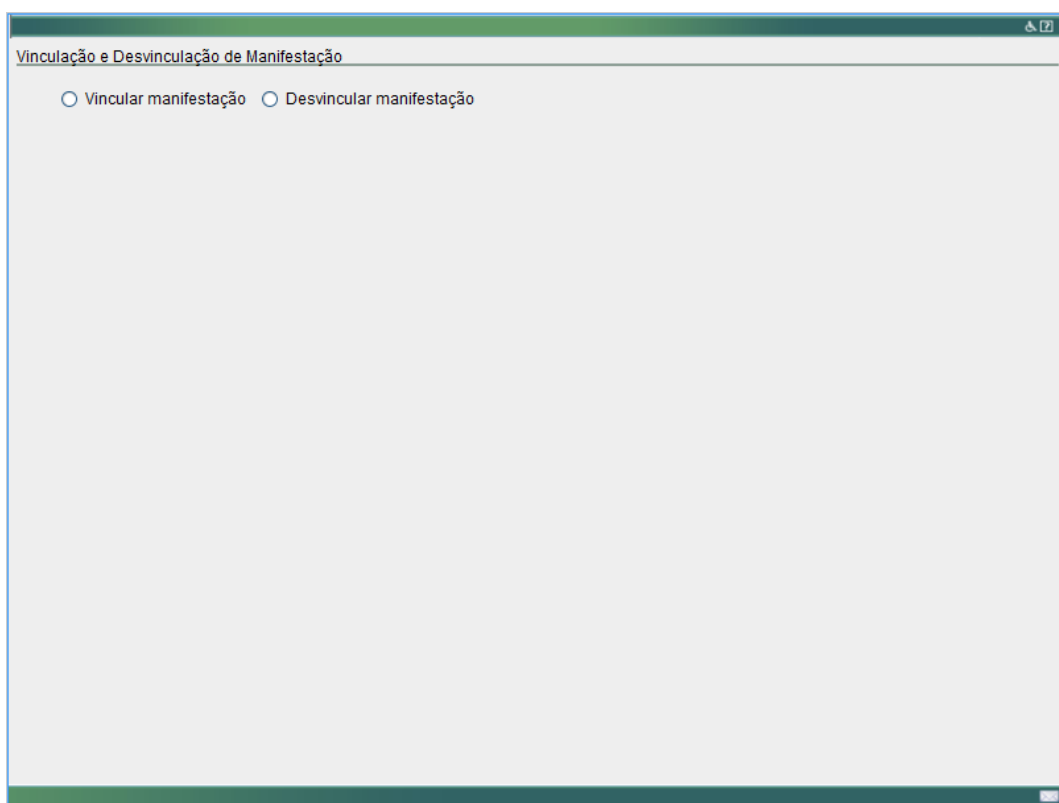
2.9.3 Regras de negócio

Quadro 148 – Especificação para Implementação – Vincular/desvincular manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG45	RF16	As manifestações vinculadas devem ter ligação de uma com a outra para que possam ser rastreadas.
RNG46	RF16	Ao informar os códigos das manifestações a serem vinculadas o sistema deve verificar se o manifestante, ou seja, o autor da manifestação (segurado/cidadão) de ambas possui o mesmo nome. Caso positivo as manifestações podem ser vinculadas. Caso negativo as manifestações não podem ser vinculadas.
RNG47	RF17	Para ser desvinculada a manifestação deve, obrigatoriamente, estar vinculada.
RNG48	RF16, RF17.	A vinculação ou desvinculação de manifestação pode ser realizada a qualquer momento, independente do status da manifestação. O procedimento deve ser guardado no histórico da manifestação, bem como a data e o nome do usuário que o executou.
RNG28	RF16, RF17.	Ao ser concluído o processo de vinculação e/ou desvinculação da manifestação o sistema deve gerar log da operação e as informações devem salvas no histórico.

Fonte: Autor.

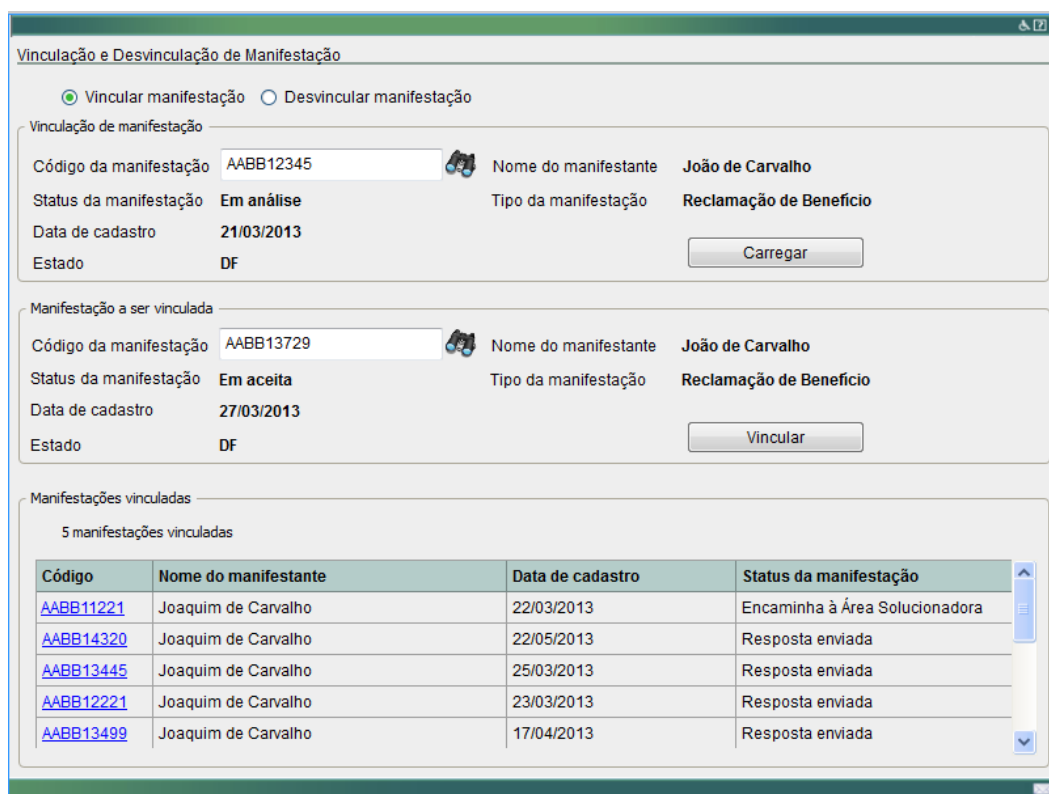
2.9.4 Especificação de telas



Vinculação e Desvinculação de Manifestação

☒ Vincular manifestação
 ☐ Desvincular manifestação

Figura 84 – Tela – Vincular/desvincular manifestação.
Fonte: Autor.



Vinculação e Desvinculação de Manifestação

☒ Vincular manifestação
 ☐ Desvincular manifestação

Vinculação de manifestação

Código da manifestação: AAB12345
 Status da manifestação: Em análise
 Data de cadastro: 21/03/2013
 Estado: DF

Nome do manifestante: João de Carvalho
Tipo da manifestação: Reclamação de Benefício

Carregar

Manifestação a ser vinculada

Código da manifestação: AAB13729
 Status da manifestação: Em aceita
 Data de cadastro: 27/03/2013
 Estado: DF

Nome do manifestante: João de Carvalho
Tipo da manifestação: Reclamação de Benefício

Vincular

Manifestações vinculadas

5 manifestações vinculadas

Código	Nome do manifestante	Data de cadastro	Status da manifestação
AAB11221	Joaquim de Carvalho	22/03/2013	Encaminha à Área Solucionadora
AAB14320	Joaquim de Carvalho	22/05/2013	Resposta enviada
AAB13445	Joaquim de Carvalho	25/03/2013	Resposta enviada
AAB12221	Joaquim de Carvalho	23/03/2013	Resposta enviada
AAB13499	Joaquim de Carvalho	17/04/2013	Resposta enviada

Figura 85 – Tela – Vincular manifestação – Manifestações.
Fonte: Autor.

Vinculação e Desvinculação de Manifestação

☐ Vincular manifestação
 ☒ Desvincular manifestação

Vinculação de manifestação

Código da manifestação:
 Nome do manifestante: **João de Carvalho**
 Status da manifestação: **Em análise**
 Tipo da manifestação: **Reclamação de Benefício**
 Data de cadastro: **21/03/2013**
 Estado: **DF**

Manifestações vinculadas

5 manifestações vinculadas

<input type="checkbox"/>	Código	Nome do manifestante	Data de cadastro	Status da manifestação
<input checked="" type="checkbox"/>	AABB11221	Joaquim de Carvalho	22/03/2013	Encaminha à Área Solucionadora
<input type="checkbox"/>	AABB14320	Joaquim de Carvalho	22/05/2013	Resposta enviada
<input type="checkbox"/>	AABB13445	Joaquim de Carvalho	25/03/2013	Resposta enviada
<input type="checkbox"/>	AABB12221	Joaquim de Carvalho	23/03/2013	Resposta enviada
<input type="checkbox"/>	AABB13499	Joaquim de Carvalho	17/04/2013	Resposta enviada

Figura 86 – Tela – Desvincular manifestação – Manifestações.
Fonte: Autor.

2.10 ECU10 – Anexar documento

2.10.1 Diagrama hierárquico de função

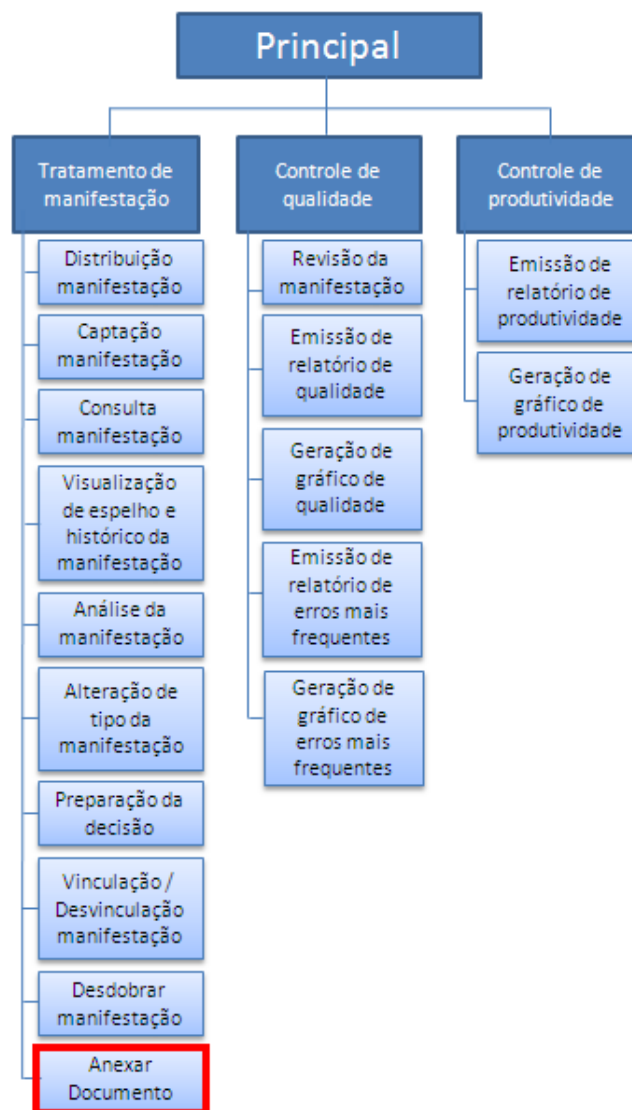


Figura 87 – DHF – Anexar documento.

Fonte: Autor.

2.10.2 Especificação

Quadro 149 – Especificação de requisito – Anexar documento.

Descrição	
As manifestações podem ter documentos anexos com intuito de auxiliar no processo de análise. O anexo pode ser inserido em qualquer momento em qualquer manifestação que ainda esteja em andamento na Ouvidoria-Geral, ou seja, que não tenha o status “Resposta enviada”.	
Atores	Analista, Revisor, Supervisor e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade. A manifestação não pode ter o status “Resposta Enviada”

Fluxo Principal de Eventos

- P1.** O usuário seleciona a opção “Anexar documento” no menu principal ou a partir do caso de uso ECU05 – Analisar manifestação.
- P2.** O sistema apresenta a tela “Anexar documento”. [RC29] [Figura 88]
- P3.** O usuário informa o código da manifestação que deseja anexar e seleciona “Carregar”.
- P4.** O sistema valida a informação e apresenta a tela “Anexar documento” com a listagem dos documentos já anexados à manifestação. [FE1] [FE5] [RC29] [RNG39] [Figura 89]
- P5.** O usuário escolhe a opção “Selecionar arquivo”. [FA1]
- P6.** O sistema solicita confirmação da operação. [LMSG26]
- P7.** O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
- P8.** O sistema apresenta a tela para seleção do documento a ser anexado.
- P9.** O usuário escolhe o caminho do documento e escolhe a opção “Anexar”. [FE2]
- P10.** O sistema valida as informações, anexa o documento à manifestação e apresenta mensagem de sucesso. [FE3] [FE4] [LMSG18] [RNG38] [RNG39] [RNG40]
- P11.** O sistema grava o log da operação. [RNG28]
- P12.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

FA1. Visualizar documento

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona um arquivo já anexado à manifestação no passo **P5** do fluxo principal.

1. O sistema abre o arquivo correspondente para visualização.
2. O caso de uso se encerra.

Fluxos de Exceção

FE1. Dados inválidos.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [LMSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Tipo de arquivo não permitido.

1. O sistema verifica que o tipo de arquivo é divergente aos arquivos permitidos.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o tipo de arquivo não pode ser anexado. [LMSG19]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE4. Documento excede o tamanho máximo permitido.

1. O sistema verifica que o tamanho do arquivo maior que o tamanho máximo permitido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o tamanho do arquivo excede o máximo permitido. [LMSG20]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE5. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Documento anexado à manifestação.
Objetivos atendidos	Obj 3
RF atendidos	RF14
RC atendidos	RC29
RNG atendidas	RNG28, RNG38, RNG39, RNG40, RNG41.
MSG exibidas	LMSG8, LMSG12, LMSG18, LMSG19, LMSG20, LMSG21, LMSG28.

Fonte: Autor.

2.10.3 Regras de negócio

Quadro 150 – Especificação para Implementação – Anexar documento.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG38	RF14	<p>O usuário seleciona o arquivo a ser anexado e confirma operação.</p> <p>O sistema valida qual a extensão do arquivo. Somente serão aceitos documentos cuja extensão seja .jpeg, .jpg, .gif, .png, .doc, .pdf, ou .otd.</p> <p>Caso a extensão do documento seja divergente de algum dos tipos citados acima o arquivo não deve ser anexado à manifestação e o usuário informado de tal negativa.</p>
RNG39	RF14	A manifestação indicada pelo usuário não pode possuir o

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
		status “Resposta enviada”, o sistema deve verificar qual o status da manifestação, caso seja “Resposta enviada” o usuário deve ser informado que não é permitido anexar novos documentos nesta. No entanto, os documentos já anexados a mesma devem permanecer disponíveis.
RNG40	RF14	Para ser anexado à manifestação o sistema deve verificar o tamanho do arquivo. Caso o tamanho do arquivo a ser anexado seja maior que 3MB o usuário deve ser informado que o procedimento não é permitido e motivo.
RNG41	RF14	A partir do momento que o arquivo é anexado não é permitida sua exclusão. Mesmo nas manifestações onde já conste o documento anexado em procedimento anterior não é permitida esta exclusão.
RNG28	RF14	Ao ser concluído o processo de anexação de documento na manifestação o sistema deve gerar log da operação e as informações devem salvas no histórico.

Fonte: Autor.

2.10.4 Especificação de telas

Anexar documentos

Manifestação

Código da manifestação * AABB12345 Nome do manifestante João de Carvalho

Status da manifestação Em análise Tipo da manifestação Reclamação de Benefício

Data de cadastro 21/03/2013

Estado DF

Selecione os documentos a serem anexados

Anexos

Data do anexo	Nome do documento	Visualizar

Figura 88 – Tela – Anexar documento.

Fonte: Autor.

Anexar documentos

Manifestação

Código da manifestação * AAB12345 Nome do manifestante João de Carvalho

Status da manifestação Em análise Tipo da manifestação Reclamação de Benefício

Data de cadastro 21/03/2013

Estado DF

Carregar

Selecione os documentos a serem anexados

C:\Documentos\Novo-recurso.doc

Selecionar arquivo

Anexar

Selecionar arquivo

Anexos

3 documentos anexados

Data do anexo	Nome do documento	Visualizar
21/03/2013	Requerimento-APS.doc	
25/03/2013	Pedido-Recurso.pdf	

Figura 89 – Tela – Selecionar documento e anexar.
Fonte: Autor.

2.11 ECU11 - Revisar manifestação

2.11.1 Diagrama hierárquico de função

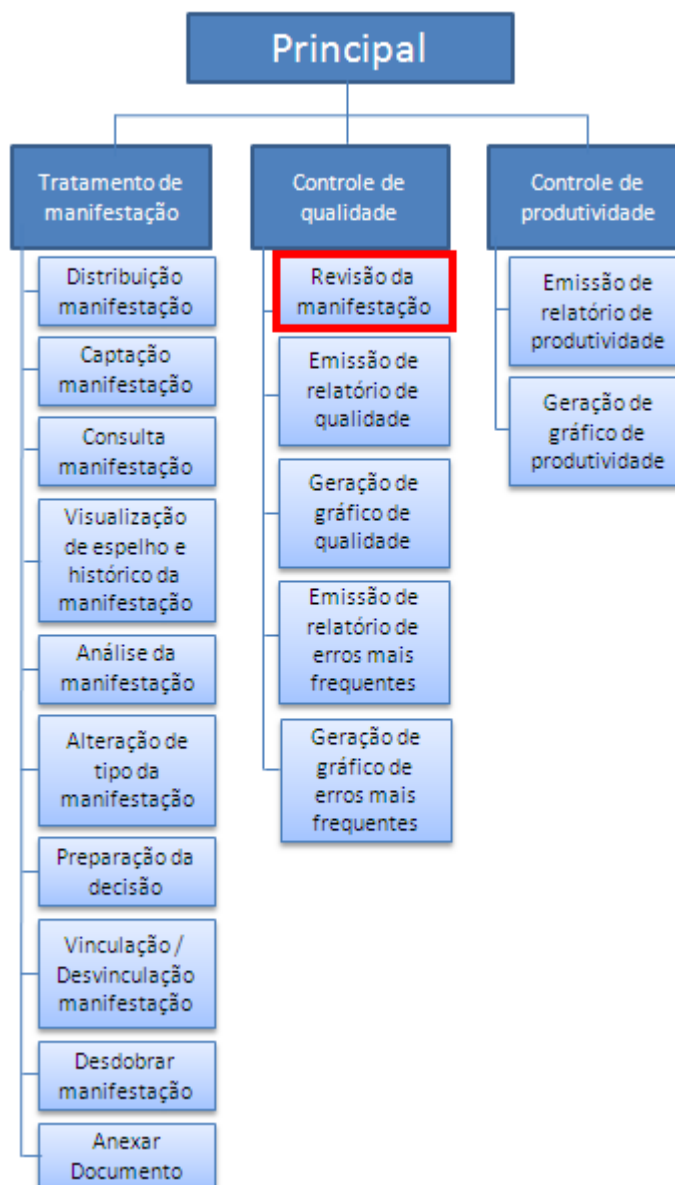


Figura 90 – DHF – Revisar manifestação.
Fonte: Autor.

2.11.2 Especificação

Quadro 151 – Especificação de requisito – Revisão da manifestação.

Descrição
Toda manifestação após ser analisada e ter uma decisão atribuída deve passar pela revisão de um analista revisor. O revisor analisará as informações fornecidas pelo manifestante e preenchidas pelo analista, bem como a decisão que foi atribuída. Ao ser identificado, pelo revisor, alguma informação em desacordo com a análise ou decisão, a manifestação deve retornar ao analista que a analisou, com as informações pertinentes, a justificativa da devolução e a classificação do erro encontrado.

Ao ser identificado que houve mudança no cenário da manifestação durante o tempo em que a manifestação ficou aguardando revisão, a avaliação “Mudança de Cenário” possibilitará que o analista dê o andamento adequado.

Atores	Revisor e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.

Fluxo Principal de Eventos

- P1.** O usuário seleciona a opção “Revisar Manifestação” no menu principal.
- P2.** O sistema apresenta a tela “Tanque do revisor” com as manifestações pendentes de revisão. [Figura 91]
- P3.** O usuário seleciona a opção “Revisar” de uma respectiva manifestação. [FA1]
- P4.** O sistema apresenta a tela “Revisar manifestação”. [Figura 92]
- P5.** O usuário preenche os campos da avaliação e seleciona a opção “Concluir Avaliação”. [FA3] [FA4] [FA5] [FA6] [FA7] [RNG30] [RNG31] [RNG33] [RNG34] [RNG35]
- P6.** O sistema solicita confirmação da operação. [MSG26]
- P7.** O usuário seleciona “Sim”. [FE3]
- P8.** O sistema verifica que a avaliação foi marcada como “De acordo”. [FA2]
- P9.** O sistema verifica que a decisão foi “Encaminhamento” [FA8]
- P10.** O sistema salva a avaliação, altera o status conforme a decisão tomada pelo analista no momento da análise e salva o log da operação. [RNG28] [RNG63]
- P11.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

FA1. Revisar manifestação específica

Este fluxo se inicia quando o usuário opta por analisar uma manifestação específica no passo **P3** do fluxo principal.

1. O usuário informa o código da manifestação específica.
2. O sistema valida a informação. [FE1] [FE2]
3. O caso de uso retorna ao passo **P4** do fluxo principal.

FA2. Retornar manifestação ao analista

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Concluir Avaliação” no passo **P8** do fluxo principal e o sistema verifica que a opção “Em desacordo” ou “Mudança de cenário” está marcada.

1. O sistema verifica se as informações quanto à devolução da manifestação foram fornecidas. [FE4]
2. O sistema solicita confirmação da operação. [MSG26]
3. O usuário seleciona “Sim”. [FE3]
4. O sistema atualiza o status da manifestação para “Em análise” e o responsável é o último analista que elaborou a decisão. [RNG34] [RNG35] [RNG64] [RNG65]

5. O sistema grava o log da operação. **[RNG28]**
6. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA3. Consultar manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Consultar” no passo **P5** do fluxo principal.

1. O caso de uso executa o Caso de Uso ECU03 – Consultar manifestação.

FA4. Nova avaliação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Nova avaliação” no passo **P5** do fluxo principal.

1. O sistema limpa os campos da avaliação que estão preenchidos.
2. O usuário preenche os campos da avaliação.
3. O caso de uso retorna ao passo **P5** do fluxo básico.

FA5. Visualizar espelho da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Espelho” no passo **P5** do fluxo principal.

1. O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

FA6. Visualizar histórico da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Espelho” no passo **P5** do fluxo principal.

1. O sistema executa o fluxo alternativo **FA1** do Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

FA7. Visualizar anexo

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona o documento já anexado à manifestação no passo **P5** do fluxo principal.

1. O sistema abre o arquivo correspondente para visualização.
2. O caso de uso retorna ao passo **P5** do fluxo principal.

FA8. Enviar correspondência

Este fluxo se inicia quando, no passo **P9** do fluxo principal, o sistema identifica que há correspondência a ser enviada ao manifestante, pois opção “Enviar correspondência” está marcada.

1. O sistema encaminha a manifestação para a fila de correspondência a serem impressas e encaminhadas ao correio.
2. O caso de uso retorna ao passo **P10** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Dados inválidos.

1. O sistema verifica que o código da manifestação é inválido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o código da manifestação é inválido. [LMSG8]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Manifestação não encontrada.

1. O sistema verifica que não foi localizado registros com os parâmetros informados.
2. O sistema apresenta mensagem informando que não localizou manifestações correspondentes aos critérios dos filtros. [LMSG1]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE3. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE4. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12].
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 4.
RF atendidos	RF18, RF19, RF20, RF21.
RC atendidos	RC33, RC34, RC35.
RNG atendidas	RNG28, RNG30, RNG31, RNG33, RNG34, RNG35, RNG63, RNG64, RNG65, RNG66.
MSG exibidas	LMSG1, LMSG8, LMSG12, LMSG28.

Fonte: Autor.

2.11.3 Regras de negócio

Quadro 152 – Especificação para Implementação – Revisão da manifestação.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG28	RF18, RF19, RF20, RF21.	Ao ser gravada a avaliação e conclusão do processo de revisão o sistema deve gerar log e as informações devem salvar no histórico.
RNG30	RF19	Caso o revisor não categorize o erro. O sistema deve assumir que o valor referente à avaliação é “De acordo”, assim, a manifestação seguirá o fluxo normal de sucesso.
RNG31	RF19	Quando o Revisor identificar algum erro no tratamento da manifestação e selecionar a opção na avaliação o sistema deve marcar a mesma como “Em desacordo”.
RNG32	RF20	Quando a manifestação for marcada como “Em desacordo” devem ser listados possíveis motivos para ser preenchido pelo revisor.
RNG33	RF18	Quando a manifestação for marcada como “Em desacordo” deverá ser informada uma justificativa com observações ou instruções a serem visualizadas pelo Analista responsável pela manifestação.
RNG34	RF18	A manifestação marcada como “Em desacordo” ou “Mudança de cenário” deve retornar para a lista de manifestações sob responsabilidade do Analista.
RNG35	RF18	Quando a manifestação for devolvida pelo revisor, o seu status mudará para “Em análise”.
RNG63	RF18.	Ao concluir a revisão da manifestação o status deve ser alterado conforme decisão escolhida pelo analista no momento da análise: Decisão “Resposta Final” o status após a revisão deve ser “Resposta Enviada”. Decisão “Encaminhar à Área Solucionadora” o status após a revisão deve ser “Encaminhado à Área Solucionadora”. Decisão “Encaminhamento com Resposta” o status após a revisão deve ser “Resposta Enviada”.
RNG64	RF21.	Ao ser concluída a revisão da manifestação e a avaliação for “Em desacordo” ou “Mudança de Cenário” o sistema deve atualizar o status da manifestação para “Em análise” e o responsável é o último analista que elaborou a decisão.
RNG65	RF18.	Quando a manifestação for avaliada como “Mudança de Cenário”, ao concluir a revisão a mesma deve ter o status “Em análise” e o responsável será o último analista que foi responsável pela ação da “Decisão”.
RNG66	RF18.	Se for enviada resposta ao manifestante e o analista, no momento da decisão, selecionar a opção “Enviar correspondência”, a resposta deve ser impressa e encaminhada via correio ao interessado, caso contrário a resposta ficará disponível no site para acesso pelo próprio manifestante mediante código pessoal.

Fonte: Autor.

2.11.4 Especificação de telas

Tanque de revisão

Analista: Ana Maria Vasconcelos

Perfil: Revisor

Quantidade no tanque: 7
 Reclamação de benefício: 3
 Reclamação de atendimento: 2
 Elogio: 1
 Denúncia: 1

Revisar específica
 Código da manifestação

Manifestações pendentes de revisão

Código	Data de cadastro	Tipo	Data de análise	Nome do analista	Revisar
AABB98752	05/04/2013	Elogio	28/08/2013	Maria da Silva	✓
AABC85400	20/08/2013	Reclamação de benefício	28/08/2013	Joaquim José da Silva	✓
AABB44752	01/02/2013	Denúncia	28/08/2013	Maria da Silva	✓
AABB35134	15/01/2013	Reclamação de atendimento	28/08/2013	Joaquim José da Silva	✓
AABC10023	01/02/2013	Reclamação de atendimento	28/08/2013	Joaquim José da Silva	✓
AABB18993	09/05/2013	Reclamação de benefício	28/08/2013	Joaquim José da Silva	✓
AABB32251	23/06/2013	Reclamação de benefício	28/08/2013	Joaquim José da Silva	✓

Figura 91 – Tela – Revisar manifestação – Tanque do revisor.
Fonte: Autor.



Revisão de Análise de Manifestação				
Consultar				
Dados da manifestação				
Código da manifestação	AABB12345		Data de cadastro	21/03/2013
Classificação	01003 - Demora na concessão de benefício		Tipo da manifestação	Reclamação de Benefício
Categoria de Unidade	Agência da Previdência Social		Nome do manifestante	João de Carvalho
Unidade de Atendimento	23-001.01 - Agência da Previdência Social - Plano Piloto			
Texto da manifestação	XX XX XX			
Encaminhamento				
Texto do encaminhamento	XX XX			
Área Solucionadora	23-001 - Gerência Executiva - Plano Piloto			
Resposta				
Minuta da resposta	Prezado Senhor João de Carvalho XX XX XX Atenciosamente, Ouvidoria-Geral da Previdência Social			
Avaliação				
Parecer *	<input type="radio"/> De acordo <input checked="" type="radio"/> Em desacordo <input type="radio"/> Mudança de cenário			
Instruções				
<input type="checkbox"/> Ortografia <input type="checkbox"/> Entendimento <input type="checkbox"/> Decisão <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Falta de clareza <input type="checkbox"/> Dados divergentes <input type="checkbox"/> Falta de informação				
Concluir avaliação		Voltar	Cancelar	Nova avaliação
Avaliações de qualidade desta manifestação				
Nº da avaliação	Parecer	Data da avaliação	Revisor	Detalhar
1	Em desacordo	22/08/2013	Manoel da Silva	

Figura 92 – Tela – Revisar manifestação – Revisar manifestação.
Fonte: Autor.

2.12 ECU12 – Emitir relatório de qualidade

2.12.1 Diagrama hierárquico de função

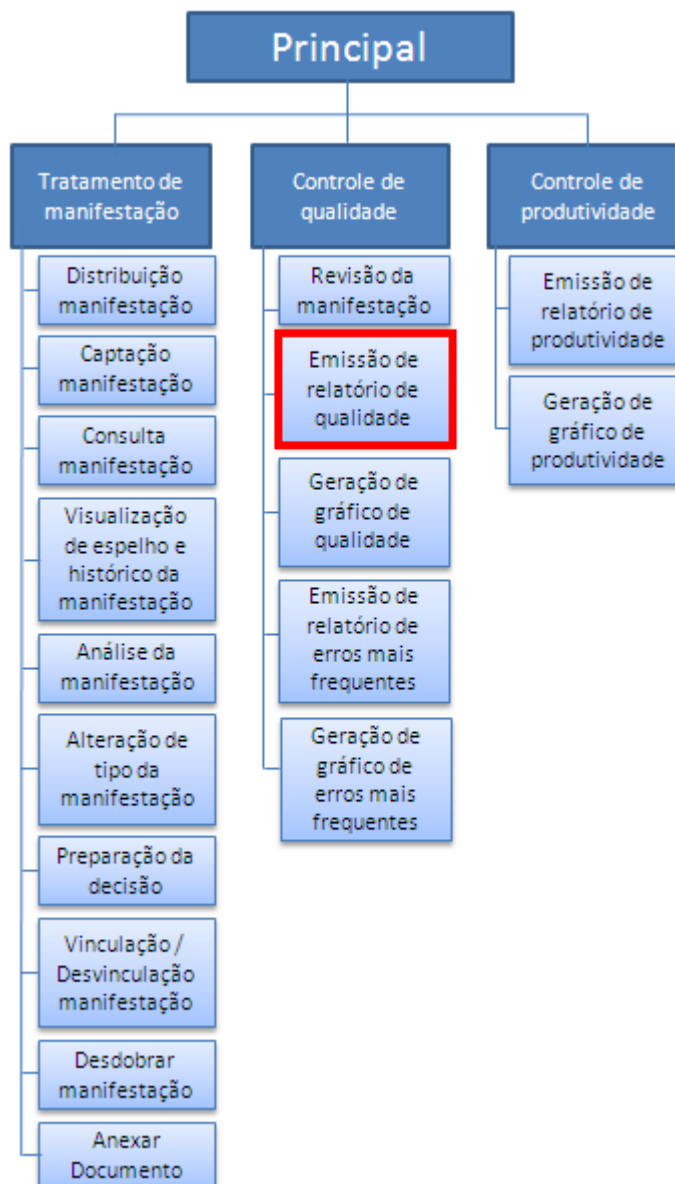


Figura 93 – DHF – Emitir relatório de qualidade.
Fonte: Autor.

2.12.2 Especificação

Quadro 153 – Especificação de requisito – Emissão relatório de qualidade.

Descrição	
O relatório de qualidade visa listar a qualidade das manifestações analisadas por determinado analista ou por uma equipe em um período de tempo. O relatório apresenta as informações quanto ao parecer apontado durante a revisão da manifestação.	
Atores	Revisor, Supervisor e Administrador.

Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Relatório e Gráficos” no menu principal.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela com os filtros para pesquisa. [Figura 94]</p> <p>P3. O usuário seleciona a opção “Qualidade” e preenche os filtros de parâmetro para a consulta e seleciona a opção “Gerar Relatório”. [RC36]</p> <p>P4. O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. [FE1] [LMSG26] [RNG60]</p> <p>P5. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2] [FE3]</p> <p>P6. O sistema verifica que o parâmetro de pesquisa é de analista individual [FA1]</p> <p>P7. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pelo analista determinado no período especificado.</p> <p>P8. O sistema verifica se todas as manifestações resultantes da consulta tiveram o status “Em revisão” após a conclusão da decisão. [RNG62]</p> <p>P9. O sistema contabiliza quantas manifestações tiveram a decisão avaliada como “Em acordo”, “Mudança de cenário” e quantas tiveram a avaliação “Em desacordo”.</p> <p>P10. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações com avaliação “Em desacordo” feitas pelo analista em questão.</p> <p>P11. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade e quantas foram avaliadas “Em acordo”, “Mudança de Cenário” e quantas foram avaliadas “Em desacordo”.</p> <p>P12. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [Figura 95] [RC37] [RNG49]</p> <p>P13. O usuário seleciona a opção “OK”. [FA2] [FA3] [FA4] [FA6]</p> <p>P14. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Emitir relatório de qualidade por equipe</p> <p>Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que no passo P6 do fluxo principal o parâmetro de equipe foi informado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pela equipe determinado no período especificado. 2. O sistema verifica se todas as manifestações resultantes da consulta tiveram o status “Em revisão” após a conclusão da decisão. [RNG62] 3. O sistema contabiliza quantas manifestações tiveram a decisão avaliada como “Em acordo” e quantas tiveram a avaliação “Em desacordo”. 4. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações com avaliação “Em desacordo” feitas pela equipe em questão. 5. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade, o analista responsável e quantas foram avaliadas “Em acordo”, “Mudança de Cenário” e quantas foram avaliadas “Em desacordo”. 6. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [RC38] [Figura 96] [RNG50] 	

7. O caso de uso retorna ao passo **P13** do fluxo principal.

FA2. Emitir listagem das manifestações do relatório

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar listagem das manifestações” no passo **P13** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [FE1] [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema apresenta a listagem das manifestações que serviram de subsídios para a montagem do relatório em questão. [RC39] [RC40] [Figura 97] [RNG51]
4. O usuário seleciona a opção “OK”. [FA3] [FA4] [FA5] [FA6]
5. O caso de uso se encerra.

FA3. Gerar relatório PDF

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar PDF” no passo **P13** do fluxo principal ou no passo **4** do fluxo alternativo **FA2**.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema gera o arquivo em formato PDF com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC37] [RC38] [RC43] [Figura 98] [RNG59]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [FE2] [RC46]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29] [Figura 99]
6. O caso de uso retorna ao passo **P14** do fluxo principal.

FA4. Imprimir relatório

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Imprimir relatório” no passo **P13** do fluxo principal ou no passo **4** do fluxo alternativo **FA2**.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema imprime o relatório solicitado. [RC37] [RC38] [RC43] [Figura 98] [RNG58]
4. O caso de uso retorna ao passo **P14** do fluxo principal.

FA5. Visualizar espelho da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona uma manifestação na listagem no passo **4** do fluxo alternativo **FA2**.

1. O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

FA6. Extrair planilha eletrônica.

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Extrair planilha” no passo **P13** do fluxo principal ou no passo **4** do fluxo alternativo **FA2**.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema gera a planilha eletrônica com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC37] [RC38] [RC43] [Figura 100] [RNG61]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [FE2] [RC46] [Figura 101]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29]
6. O caso de uso retorna ao passo **P14** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Período inválido.

1. O sistema verifica que a “data fim” do período do relatório é menor que a “data de início”.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a data deve ser maior ou igual à data de início do período. [LMSG30]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 4
RF atendidos	RF22, RF23, RF28, RF29, RF30.

RC atendidos	RC36, RC37, RC38, RC39, RC40, RC46.
RNG atendidas	RNG49, RNG50, RNG51, RNG58, RNG59, RNG60, RNG61, RNG62.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG26, LMSG28, LMSG29, LMSG30.

Fonte: Autor.

2.12.3 Regras de negócio

Quadro 154 – Especificação para Implementação – Emissão relatório de qualidade.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG49	RF22	<p>O sistema identifica as manifestações analisadas pelo analista informado pelo usuário e já revisadas.</p> <p>Devem ser contabilizadas quantas manifestações foram avaliadas como “De acordo” e quantas tiveram a avaliação como “Em desacordo” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual de manifestações “Em desacordo” comparado com o total de manifestações analisadas e revisada (tenham tido o status “Em análise” e “Em revisão”) pelo analista no mesmo período.</p> <p>Caso a manifestação tenha tido o status “Em revisão” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ter a avaliação contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu analista.</p>
RNG50	RF23	<p>O sistema identifica quantas manifestações os analistas vinculados à equipe informada pelo usuário foram revisadas.</p> <p>Devem ser contabilizadas apenas as manifestações que tiveram a revisão concluída pelos revisores e tenham tido o status “Em revisão” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual de manifestações com avaliação “Em desacordo” comparado com o total de manifestações revisadas (tenham tido o status “Em revisão”) por todas as equipes no mesmo período.</p> <p>Caso a manifestação tenha tido o status “Em revisão” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ser contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu analista e equipe.</p>
RNG51	RF22, RF23	<p>O relatório deve apresentar, além do quantitativo, a lista com as manifestações consideradas no relatório.</p> <p>O código da manifestação na listagem deve ser um link para visualização do seu “espelho”.</p>
RNG58	RF28	<p>Após ser gerado o gráfico ou relatório deve ser apresentada a opção de impressão do mesmo, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão impressa.</p> <p>Devem ser identificadas as impressoras instaladas ou conectadas no dispositivo do usuário e o mesmo escolhe para qual enviar a solicitação de impressão.</p>
RNG59	RF29	<p>Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de arquivo PDF, não editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital</p>

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
		devem constar na versão PDF. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.
RNG60	RF22, RF23, RF24, RF25, RF26, RF27.	O campo “data fim do período” considerado para extração do relatório deve ser maior ou igual ao valor apresentado no campo “data de início” informado como parâmetro para o relatório.
RNG61	RF30	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de planilha eletrônica, editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar no documento. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.
RNG62	RF22, RF23.	Ao solicitar a geração do relatório o sistema deve considerar, para contabilização, apenas as manifestações que após a conclusão da decisão tiveram o status “Em revisão”, ou seja, após o status “Em análise”.

Fonte: Autor.

2.12.4 Especificação de telas

Figura 94 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Filtros de pesquisa.

Fonte: Autor.

Relatório de Qualidade				
Relatório de Qualidade por Analista				
Analista:	Joaquim José da Silva	Período	01/08/2013	à 31/08/2013
Equipe:	Benefício			
Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	Percentual de aproveitamento
01/08/2013	40	37	3	92,50%
02/08/2013	32	32	0	100,00%
03/08/2013	53	50	3	94,34%
04/08/2013	57	43	14	75,44%
07/08/2013	92	74	18	80,43%
08/08/2013	71	70	1	98,59%
09/08/2013	45	22	23	48,89%
10/08/2013	35	35	0	100,00%
11/08/2013	81	71	10	87,65%
14/08/2013	61	52	9	85,25%
15/08/2013	32	27	5	84,38%
16/08/2013	48	43	5	89,58%
17/08/2013	54	51	3	94,44%
18/08/2013	76	76	0	100,00%
Total analisado no período:		1.197	Percentual de aproveitamento:	90%
Primeira > 1 - 2 - 3 - 4 - 5 > Última				
<input type="button" value="Gerar Listagem"/> <input type="button" value="Gerar PDF"/> <input type="button" value="Imprimir Relatório"/> <input type="button" value="Exportar Planilha"/>				

Figura 95 – Tela – Emissão relatório de qualidade por analista - Resultado.
Fonte: Autor.

Relatório de Qualidade				
Relatório de Qualidade por Equipe				
Equipe:	Benefício	Período	01/08/2013	à 31/08/2013
Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	Percentual de aproveitamento
01/08/2013	701	653	48	93,15%
02/08/2013	780	743	37	95,26%
03/08/2013	642	601	41	93,61%
04/08/2013	845	768	77	90,89%
07/08/2013	547	350	197	63,99%
08/08/2013	665	600	65	90,23%
09/08/2013	877	803	74	91,56%
10/08/2013	895	840	55	93,85%
11/08/2013	985	832	153	84,47%
14/08/2013	788	782	6	99,24%
15/08/2013	865	863	2	99,77%
16/08/2013	786	773	13	98,35%
17/08/2013	774	741	33	95,74%
18/08/2013	762	752	10	98,69%
Total analisado no período:		17.931	Percentual de aproveitamento:	93%
Primeira > 1 - 2 > Última				
<input type="button" value="Gerar Listagem"/> <input type="button" value="Gerar PDF"/> <input type="button" value="Imprimir Relatório"/> <input type="button" value="Exportar Planilha"/>				

Figura 96 – Tela – Emissão relatório de qualidade por equipe - Resultado.
Fonte: Autor.

Relatório de Qualidade

Relatório de Qualidade por Analista

Analista: **Joaquim José da Silva** Período: **01/08/2013** à **31/08/2013**

Equipe: **Benefício**

Dia	Código da manifestação	Tipo da manifestação	Revisor	Parecer
01/08/2013	AABB35126	Reclamação de Benefício	Adriana Pereira	Em acordo
01/08/2013	AABB35112	Reclamação de Benefício	Luís Dias Cavalcante	Em acordo
01/08/2013	AABB23641	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Em acordo
01/08/2013	AABB36548	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Em acordo
01/08/2013	AABB48789	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Em acordo
01/08/2013	AABB14133	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Em acordo
01/08/2013	AABB35136	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Em acordo
01/08/2013	AABB24587	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Em acordo
01/08/2013	AABB36574	Reclamação de Benefício	Luís Dias Cavalcante	Em desacordo
01/08/2013	AABB33211	Reclamação de Benefício	Luís Dias Cavalcante	Em acordo
01/08/2013	AABB47899	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Em acordo
01/08/2013	AABB33241	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Em acordo
01/08/2013	AABB32451	Reclamação de Benefício	Adriana Pereira	Em acordo
01/08/2013	AABB31211	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Em acordo
01/08/2013	AABB21113	Reclamação de Benefício	Cleonice Catarina Amancio	Em acordo

Primeira > 1 - 2 - 3 - 4 - 5 > Última

Gerar PDF Imprimir Relatório Exportar Planilha

Figura 97 – Tela – Emissão listagem das manifestações do relatório - Resultado.
Fonte: Autor.

Relatorio_Qualidade - Equipe.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Janela Ajuda

1 / 1 59,3% Ferramentas Comentário

SOUPEV - Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Equipe: **Benefício** Período: **01/08/2013 a 31/08/2013**

Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	Percentual de aproveitamento
01/08/2013	701	653	48	93,15%
02/08/2013	780	743	37	95,26%
03/08/2013	642	601	41	93,61%
04/08/2013	845	768	77	90,89%
07/08/2013	547	350	197	63,99%
08/08/2013	665	600	65	90,23%
09/08/2013	877	803	74	91,56%
10/08/2013	895	840	55	93,85%
11/08/2013	985	832	153	84,47%
14/08/2013	788	782	6	99,24%
15/08/2013	865	863	2	99,77%
16/08/2013	786	773	13	98,35%
17/08/2013	774	741	33	95,74%
18/08/2013	762	752	10	98,69%
21/08/2013	784	742	42	94,64%
22/08/2013	884	843	41	95,36%
23/08/2013	821	799	22	97,32%
24/08/2013	883	873	10	98,87%
25/08/2013	745	731	14	98,12%
28/08/2013	762	744	18	97,64%
29/08/2013	653	613	40	93,87%
30/08/2013	634	583	51	91,96%
31/08/2013	853	776	77	90,97%
	17.931	16.802	1.129	93%

Figura 98 – Tela – Emissão relatório de qualidade – impresso e formato pdf.
Fonte: Autor.

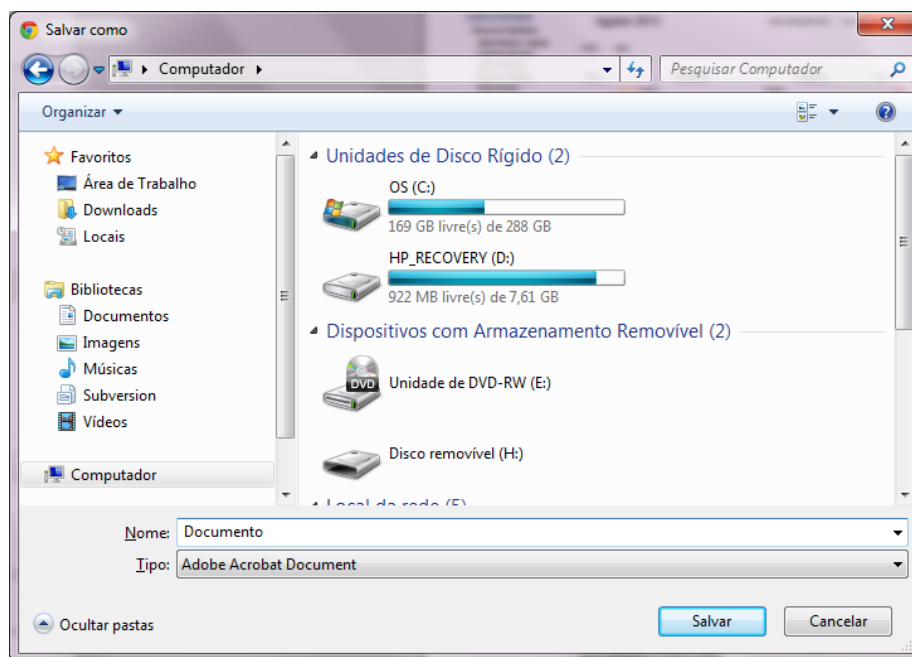


Figura 99 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Salvar arquivo PDF.
Fonte: Autor.

Relatorio_Qualidade - Equipe - Microsoft Excel

SOUPREV - Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social					
Equipe: Benefício Período: 01/08/2013 a 31/08/2013					
Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações de acordo com a qualidade	Quantidade de manifestações em discordância com a qualidade	Percentual de aproveitamento	
01/08/2013	701	653	48	93,15%	
02/08/2013	780	743	37	95,26%	
03/08/2013	642	601	41	93,61%	
04/08/2013	845	768	77	90,89%	
07/08/2013	547	350	197	63,99%	
08/08/2013	665	600	65	90,23%	
09/08/2013	877	803	74	91,56%	
10/08/2013	895	840	55	93,85%	
11/08/2013	985	832	153	84,47%	
14/08/2013	788	782	6	99,24%	
15/08/2013	865	863	2	99,77%	
16/08/2013	786	773	13	98,35%	
17/08/2013	774	741	33	95,74%	
18/08/2013	762	752	10	98,69%	
21/08/2013	784	742	42	94,64%	
22/08/2013	884	843	41	95,36%	
23/08/2013	821	799	22	97,32%	
24/08/2013	883	873	10	98,87%	
25/08/2013	745	731	14	98,12%	
28/08/2013	762	744	18	97,64%	
29/08/2013	653	613	40	93,87%	
30/08/2013	634	583	51	91,96%	
31/08/2013	853	776	77	90,97%	
Total	17.931	16.805	1.126	93%	

Qualidade por Analista Lista de manifestações

Figura 100 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Extração de planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

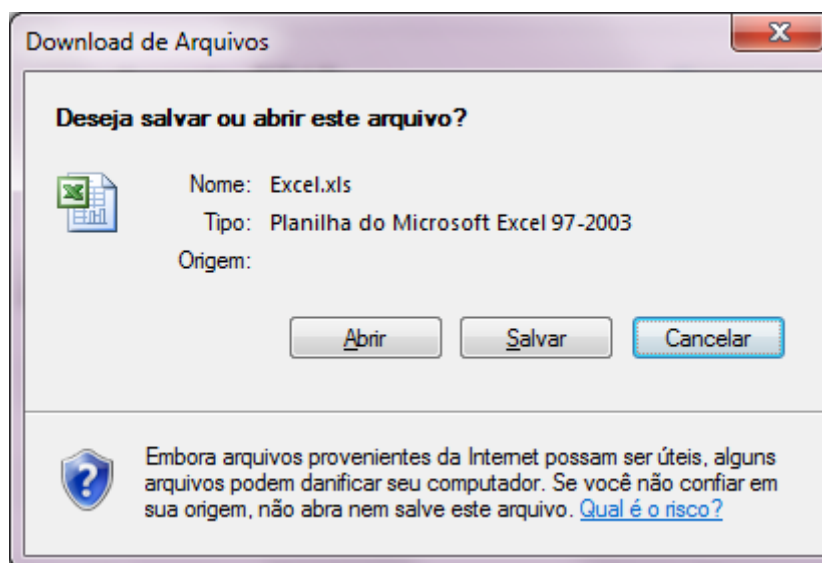


Figura 101 – Tela – Emissão relatório de qualidade – Extração de planilha eletrônica - Salvar.
Fonte: Autor.

2.13 ECU13 – Gerar gráfico de qualidade

2.13.1 Diagrama hierárquico de função

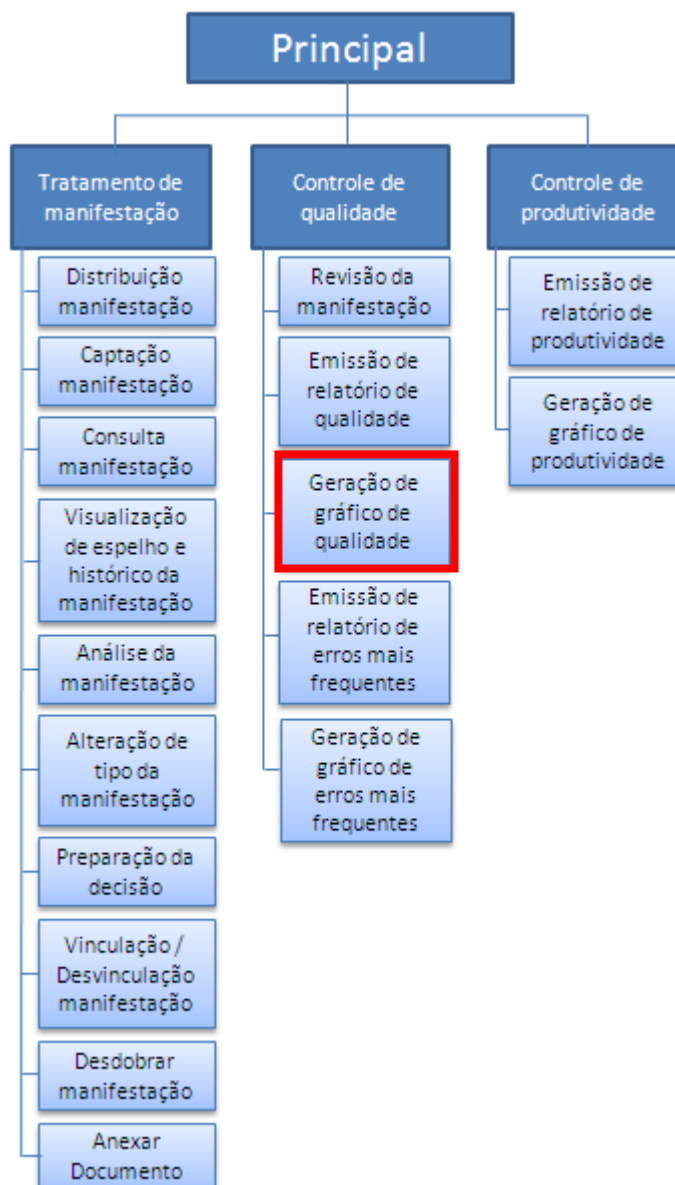


Figura 102 – DHF – Gerar gráfico de qualidade.
Fonte: Autor.

2.13.2 Especificação

Quadro 155 – Especificação de requisito – Gerar gráfico de qualidade.

Descrição	
O gráfico de qualidade visa demonstrar a qualidade das manifestações analisadas por determinado analista ou por uma equipe em um período de tempo, o gráfico apresenta as informações quanto ao parecer apontado durante a revisão da manifestação.	
Atores	Revisor, Supervisor e Administrador.

Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Relatório e Gráficos” no menu principal.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela com os filtros para pesquisa. [Figura 103]</p> <p>P3. O usuário seleciona a opção “Qualidade” preenche os filtros de parâmetro para a consulta e seleciona a opção “Gerar Gráfico” [RC36]</p> <p>P4. O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. [FE1] [LMSG26] [RNG60]</p> <p>P5. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2] [FE3]</p> <p>P6. O sistema verifica que o parâmetro de pesquisa é de um analista individual [FA1]</p> <p>P7. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pelo analista determinado no período determinado.</p> <p>P8. O sistema verifica se todas as manifestações resultantes da consulta tiveram o status “Em revisão” após a conclusão da decisão. [RNG62]</p> <p>P9. O sistema contabiliza quantas manifestações tiveram a decisão avaliada como “Em acordo”, “Mudança de Cenário” e quantas tiveram a avaliação “Em desacordo”.</p> <p>P10. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações com avaliação “Em desacordo” feitas pelo analista em questão.</p> <p>P11. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade e quantas foram avaliadas “Em acordo”, “Mudança de Cenário” e quantas foram avaliadas “Em desacordo”.</p> <p>P12. O sistema gera o gráfico de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [Figura 104] [RC43] [RNG49]</p> <p>P13. O usuário seleciona a opção “OK”. [FA2] [FA3] [FA4]</p> <p>P14. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Gráfico de qualidade por equipe</p> <p>Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que no passo P6 do fluxo principal o parâmetro de equipe foi informado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pela equipe determinado no período determinado. 2. O sistema verifica se todas as manifestações resultantes da consulta tiveram o status “Em revisão” após a conclusão da decisão. [RNG62] 3. O sistema contabiliza quantas manifestações tiveram a decisão avaliada como “Em acordo”, “Mudança de Cenário” e quantas tiveram a avaliação “Em desacordo”. 4. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações com avaliação “Em desacordo” feitas pela equipe em questão. 5. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade, o analista responsável e quantas foram avaliadas “Em acordo”, “Mudança de Cenário” e quantas foram avaliadas “Em desacordo”. 6. O sistema gera o gráfico de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [RC44] [Figura 105] [RNG50] 	

7. O caso de uso retorna ao passo **P13** do fluxo principal.

FA2. Gerar gráfico em PDF

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar PDF” no passo **P13** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [**LMSG26**]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [**FE2**]
3. O sistema gera o arquivo em formato PDF com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [**RC43**] [**RC44**] [**Figura 107**]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [**FE2**] [**RC46**]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [**LMSG29**]
6. O caso de uso retorna ao passo **P14** do fluxo principal.

FA3. Imprimir gráfico

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Imprimir Gráfico” no passo **P13** do fluxo principal

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [**LMSG26**]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [**FE2**]
3. O sistema imprime o relatório solicitado. [**RC43**] [**RC44**] [**Figura 106**]
4. O caso de uso retorna ao passo **P14** do fluxo principal.

FA4. Extrair para planilha eletrônica.

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Extrair Gráfico” no passo **P13** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [**LMSG26**]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [**FE2**]
3. O sistema gera a planilha eletrônica com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [**RC43**] [**RC44**] [**Figura 108**] [**Figura 108**]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [**FE2**] [**RC46**]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [**LMSG29**]
6. O caso de uso retorna ao passo **P14** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Período inválido.

1. O sistema verifica que a “data fim” do período do relatório é menor que a “data de início”.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a data deve ser maior ou igual à data de início do período. [LMSG30]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 4
RF atendidos	RF25, RF26, RF27, RF28, RF29, RF30.
RC atendidos	RC43, RC44, RC46.
RNG atendidas	RNG49, RNG50, RNG51, RNG52, RNG58, RNG59, RNG60, RNG61, RNG62.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG26, LMSG28, LMSG29, LMSG30.

Fonte: Autor.

2.13.3 Regras de negócio

Quadro 156 – Especificação para Implementação – Gerar gráfico de qualidade.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG49	RF25	<p>O sistema identifica as manifestações analisadas pelo analista informado pelo usuário e já revisadas. Devem ser contabilizadas quantas manifestações foram avaliadas como “De acordo” e quantas tiveram a avaliação como “Em desacordo” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual de manifestações “Em desacordo” comparado com o total de manifestações analisadas e revisada (tenham tido o status “Em análise” e “Em revisão”) pelo analista no mesmo período. Caso a manifestação tenha tido o status “Em revisão” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ter a avaliação contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu analista.</p>

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG50	RF26	<p>O sistema identifica quantas manifestações os analistas vinculados à equipe informada pelo usuário foram revisadas.</p> <p>Devem ser contabilizadas apenas as manifestações que tiveram a revisão concluída pelos revisores e tenham tido o status “Em revisão” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual de manifestações com avaliação “Em desacordo” comparado com o total de manifestações revisadas (tenham tido o status “Em revisão”) por todas as equipes no mesmo período.</p> <p>Caso a manifestação tenha tido o status “Em revisão” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ser contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu analista e equipe.</p>
RNG52	RF25, RF26, RF27.	<p>De acordo com as informações trazidas pelo relatório, o sistema deve gerar um gráfico no formato pizza identificando a quantidade identificada e a quantidade geral.</p> <p>No caso do relatório por equipe deve ser apresentado um segundo gráfico, em barras, mostrando a quantidade de manifestações revisadas por cada integrante da equipe selecionada e quantidade de “Em desacordo”.</p>
RNG58	RF28	<p>Após ser gerado o gráfico ou relatório deve ser apresentada a opção de impressão do mesmo, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão impressa.</p> <p>Devem ser identificadas as impressoras instaladas ou conectadas no dispositivo do usuário e o mesmo escolhe para qual enviar a solicitação de impressão.</p>
RNG59	RF29	<p>Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de arquivo PDF, não editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão PDF.</p> <p>O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.</p>
RNG60	RF25, RF26, RF27.	<p>O campo “data fim do período” considerado para extração do relatório deve ser maior ou igual ao valor apresentado no campo “data de início” informado como parâmetro para o relatório.</p>
RNG61	RF30	<p>Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de planilha eletrônica, editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar no documento.</p> <p>O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.</p>

Fonte: Autor.

2.13.4 Especificação de telas

Emitir Relatório / Gráfico

Tipo do Relatório/Gráfico

☒ Qualidade
 ☐ Produtividade
 ☐ Erros Frequentes

Filtros para consulta

Analista: << Selecione >>
 Equipe: << Selecione >>

Revisor: << Selecione >>
 Período De: __/__/__ à __/__/__

Limpar Filtros
 Gerar Relatório
 Gerar Gráfico

Figura 103 – Tela – Gráfico de qualidade - Filtros.
Fonte: Autor.

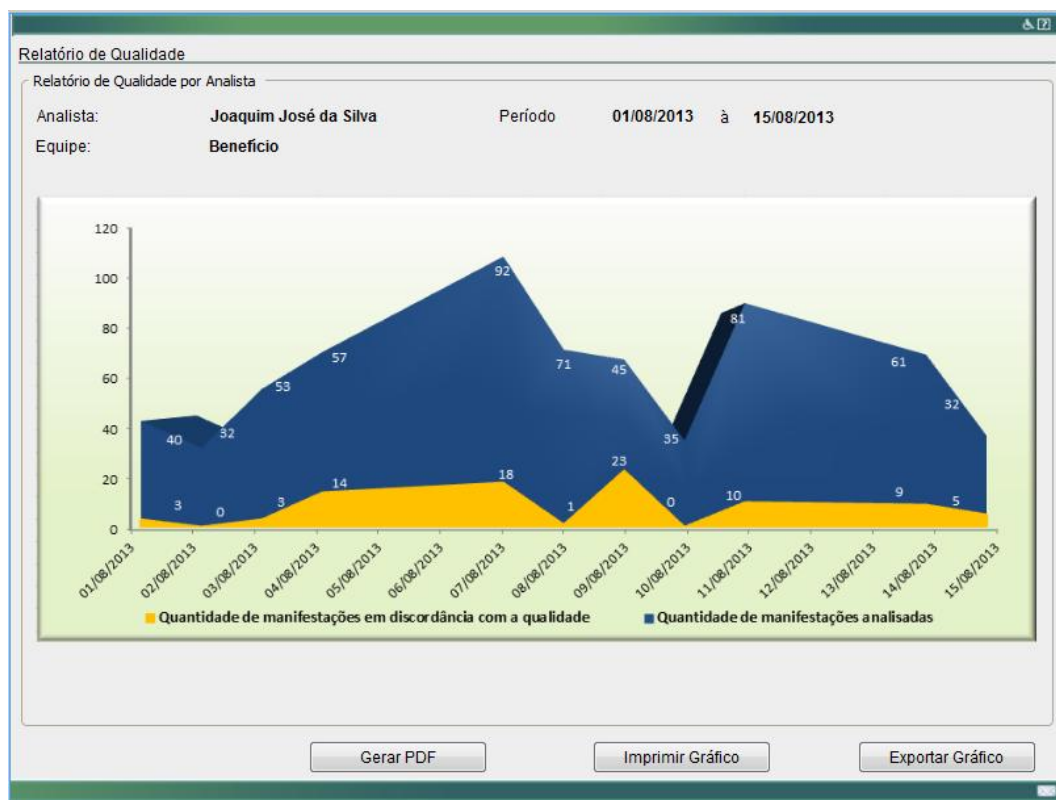


Figura 104 – Tela – Gráfico de qualidade – Resultado.
Fonte: Autor.

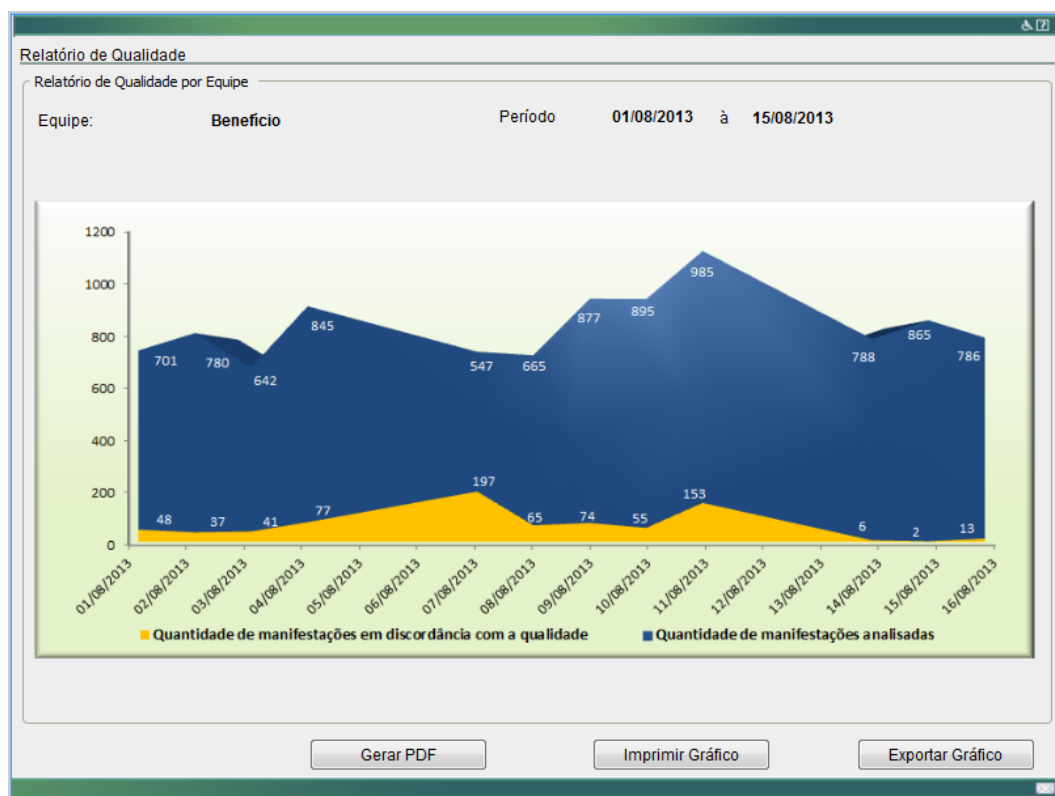


Figura 105 – Tela – Gráfico de qualidade por equipe - Resultado.
Fonte: Autor.

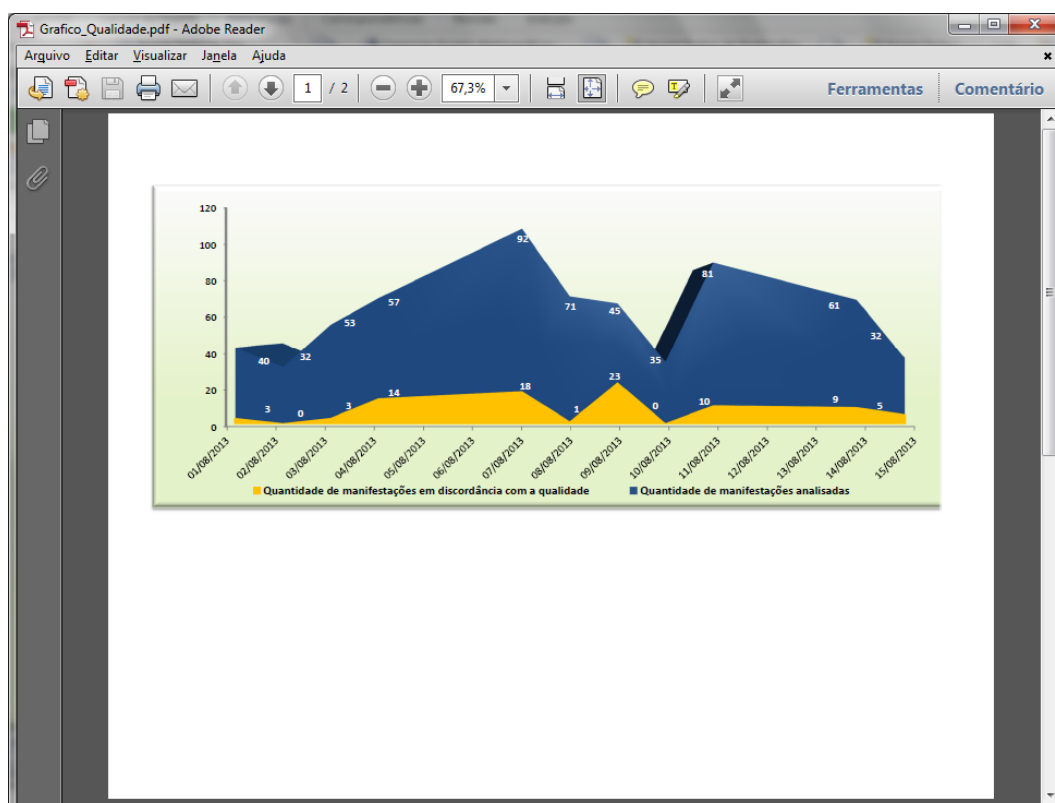


Figura 106 – Tela – Gráfico de qualidade – impresso e formato pdf.
Fonte: Autor.

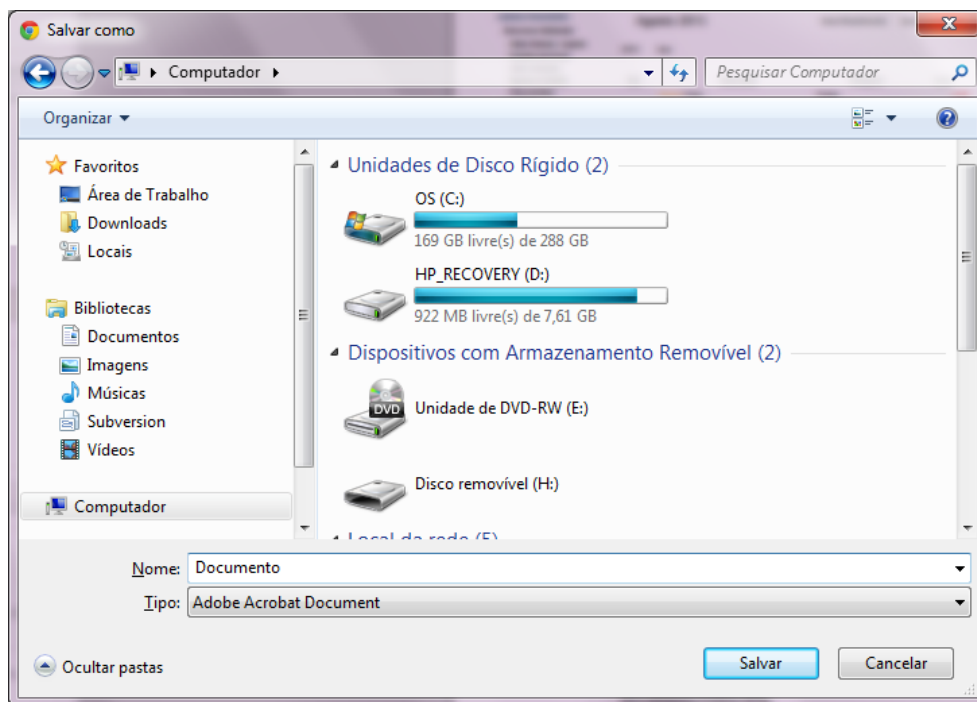


Figura 107 – Tela – Gráfico de qualidade – Salvar arquivo PDF.
Fonte: Autor.

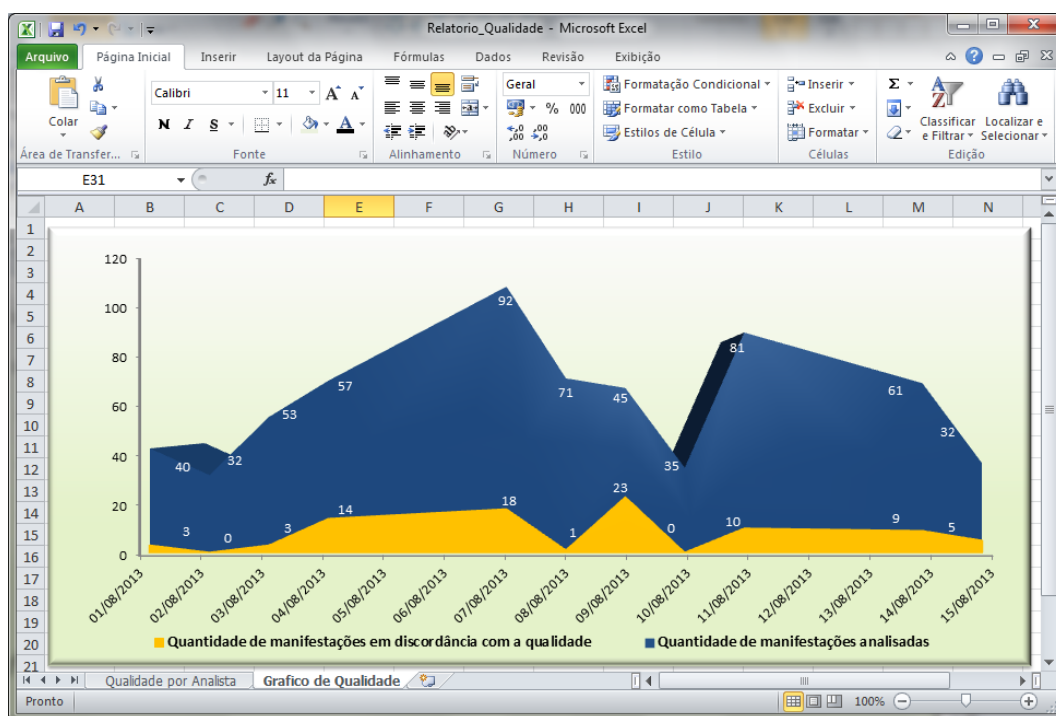


Figura 108 – Tela – Gráfico de qualidade – Extração de planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

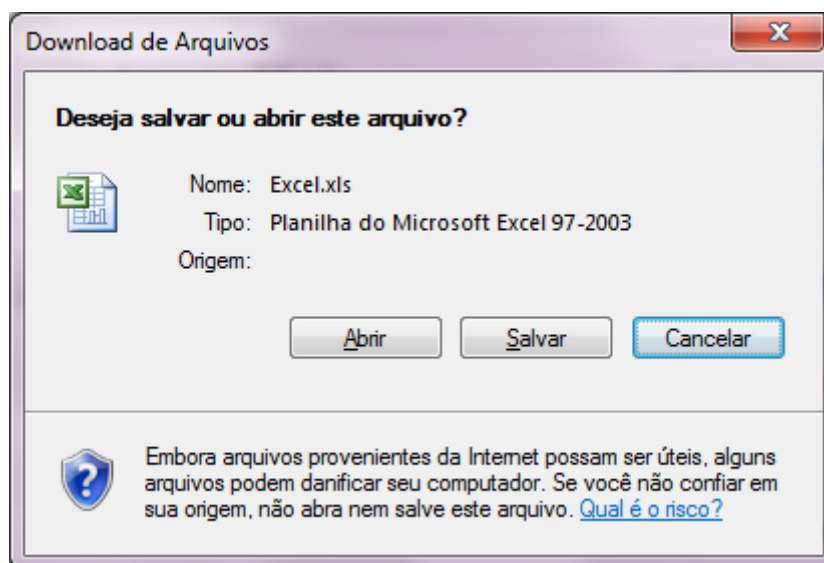


Figura 109 – Tela – Gráfico de qualidade – Extração de planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

2.14 ECU14 – Emitir relatório de erros mais frequentes

2.14.1 Diagrama hierárquico de função

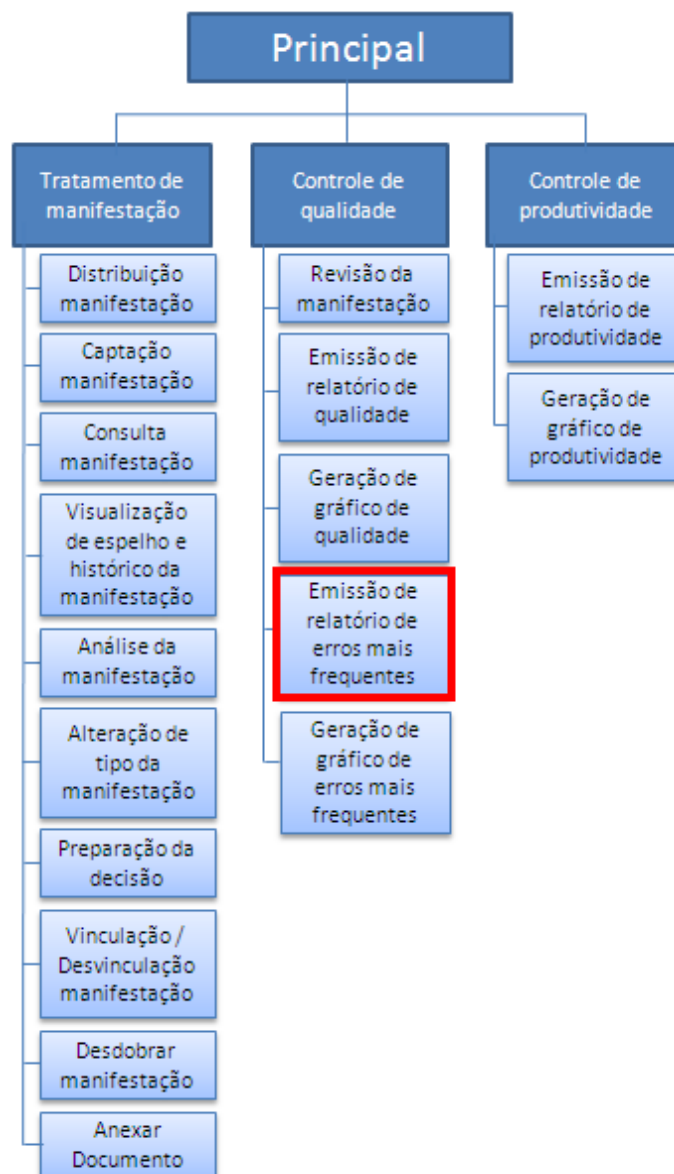


Figura 110 – DHF – Emitir relatório de erros frequentes.
Fonte: Autor.

2.14.2 Especificação

Quadro 157 – Especificação de requisito – Emissão relatório de erros frequentes.

Descrição	
O relatório de erros frequentes visa listar os erros mais ocorridos durante o período especificado.	
Atores	Revisor, Supervisor e Administrador.
Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.

Fluxo Principal de Eventos

- P1.** O usuário seleciona a opção “Relatório e Gráficos” no menu principal.
- P2.** O sistema apresenta a tela com os filtros para pesquisa. **[Figura 111]**
- P3.** O usuário seleciona a opção “Erros Frequentes” e preenche os filtros de parâmetro para a consulta e seleciona a opção “Gerar Relatório”. **[RC36]**
- P4.** O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. **[RNG60] [FE1] [LMSG26]**
- P5.** O usuário seleciona a opção “Sim”. **[FE2] [FE3]**
- P6.** O sistema verifica quantas manifestações tiveram a avaliação realizada no período determinado com o valor “Em desacordo”.
- P7.** O sistema verifica quais foram os erros categorizados em cada avaliação.
- P8.** O sistema calcula o percentual de cada categoria de erros em comparação a quantidade total de erros categorizados no período.
- P9.** O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. **[Figura 112] [RC41]**
- P10.** O usuário seleciona a opção “OK”. **[FA1] [FA3] [FA4] [FA5]**
- P11.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

FA1. Emitir listagem das manifestações do relatório

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar listagem das manifestações” no passo **P10** do fluxo principal.

- 1. O sistema solicita a confirmação da operação. **[FE1] [LMSG26]**
- 2. O usuário seleciona a opção “Sim”. **[FE2]**
- 3. O sistema apresenta a listagem das manifestações que serviram de subsídios para a montagem do relatório em questão. **[RC42] [Figura 113] [RNG51]**
- 4. O usuário seleciona a opção “OK”. **[FA2] [FA3] [FA4] [FA5]**
- 5. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA2. Visualizar espelho da manifestação

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona uma manifestação na listagem no passo **P10** do fluxo principal.

- 1. O sistema executa o Caso de Uso ECU04 – Visualizar espelho e histórico da manifestação.

FA3. Gerar relatório PDF

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar PDF” no passo **P10** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema gera o arquivo em formato PDF com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC41] [Figura 114]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [FE2] [RC46]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29] [Figura 115]
6. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA4. Imprimir relatório

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Imprimir relatório” no passo **P10** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema imprime o relatório solicitado. [RC41] [Figura 114]
4. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA5. Extrair planilha eletrônica.

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Extrair planilha” no passo **P10** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema gera a planilha eletrônica com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC41] [Figura 116]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [FE2] [RC46] [Figura 117]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29]
6. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Período inválido.

1. O sistema verifica que a “data fim” do período do relatório é menor que a “data de início”.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a data deve ser maior ou igual à data de início do período. [LMSG30]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [MSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [MSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 4
RF atendidos	RF24, RF28, RF29, RF30.
RC atendidos	RC36, RC41, RC42.
RNG atendidas	RNG51, RNG58, RNG59, RNG60, RNG61.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG26, LMSG28, LMSG29, LMSG30.

Fonte: Autor.

2.14.3 Regras de negócio

Quadro 158 – Especificação para Implementação – Emissão relatório de erros frequentes.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG51	RF24.	O relatório deve apresentar, além do quantitativo, a lista com as manifestações consideradas no relatório. O código da manifestação na listagem deve ser um link para visualização do seu “espelho”.
RNG58	RF28	Após ser gerado o gráfico ou relatório deve ser apresentada a opção de impressão do mesmo, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão impressa. Devem ser identificadas as impressoras instaladas ou conectadas no dispositivo do usuário e o mesmo escolhe para qual enviar a solicitação de impressão.
RNG59	RF29	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de arquivo PDF, não editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão PDF. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.
RNG60	RF24.	O campo “data fim do período” considerado para extração do relatório deve ser maior ou igual ao valor apresentado no

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
		campo “data de início” informado como parâmetro para o relatório.
RNG61	RF30	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de planilha eletrônica, editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar no documento. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.

Fonte: Autor.

2.14.4 Especificação de telas

Emitir Relatório / Gráfico

Tipo do Relatório/Gráfico

☐ Qualidade
 ☐ Produtividade
 ☒ Erros Frequentes

Filtros para consulta

Analista: << Selecione >>
 Revisor: << Selecione >>
 Equipe: << Selecione >>
 Período De: __/__/__ à __/__/__

Limpar Filtros Gerar Relatório Gerar Gráfico

Figura 111 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes - Filtros.
Fonte: Autor.

Relatório de Erros Frequentes		
Relatório de Erros Ocorridos		
Analista:	Joaquim José da Silva	Período 01/08/2013 à 31/08/2013
Equipe:	Benefício	
Categoria do erro	Quantidade de ocorrências do erro	Percentual
Ortografia	43	33%
Entendimento	33	25%
Decisão	22	17%
Falta de informação	14	11%
Dados divergentes	11	8%
Falta de clareza	5	4%
Outros	2	2%
Total ocorrências no período: 130		
Primeira > 1 > Última		
<div>Gerar Listagem</div> <div>Gerar PDF</div> <div>Imprimir Relatório</div> <div>Exportar Planilha</div>		

Figura 112 – Tela – Emissão relatório de erros frequentes - Resultado.
Fonte: Autor.

Relatório de Erros Frequentes			
Relatório de Erros Ocorridos			
Analista:	Joaquim José da Silva	Período	01/08/2013 à 31/08/2013
Equipe:	Benefício		
Código da manifestação	Tipo da manifestação	Revisor	Categoria do Erro
AABB35126	Reclamação de Benefício	Adriana Pereira	Ortografia
AABB35112	Reclamação de Benefício	Luís Dias Cavalcante	Entendimento
AABB23641	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Ortografia
AABB36548	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Dados divergentes
AABB48789	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Dados divergentes
AABB14133	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Dados divergentes
AABB35136	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Falta de informação
AABB24587	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Decisão
AABB36574	Reclamação de Benefício	Luís Dias Cavalcante	Decisão
AABB33211	Reclamação de Benefício	Luís Dias Cavalcante	Dados divergentes
AABB47899	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Decisão
AABB33241	Reclamação de Benefício	Claudio da Silva Luz	Falta de informação
AABB32451	Reclamação de Benefício	Adriana Pereira	Ortografia
AABB31211	Reclamação de Benefício	Janaína de Oliveira	Falta de informação
AABB21113	Reclamação de Benefício	Cleonice Catarina Amancio	Dados divergentes
Primeira > 1 - 2 - 3 - 4 - 5 > Última			
<div>Gerar PDF</div> <div>Imprimir Relatório</div> <div>Exportar Planilha</div>			

Figura 113 – Tela – Emissão listagem das manifestações do relatório - Resultado.
Fonte: Autor.

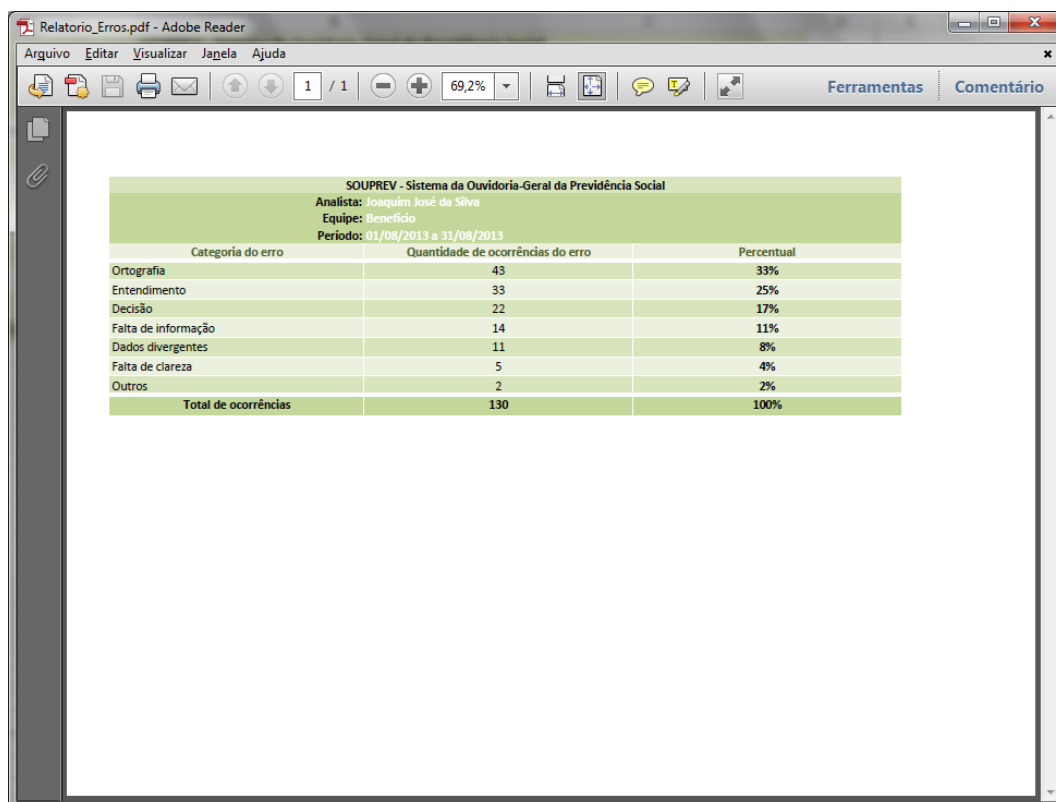


Figura 114 – Tela – Emissão relatório de erros frequentes – impresso e formato pdf.
Fonte: Autor.

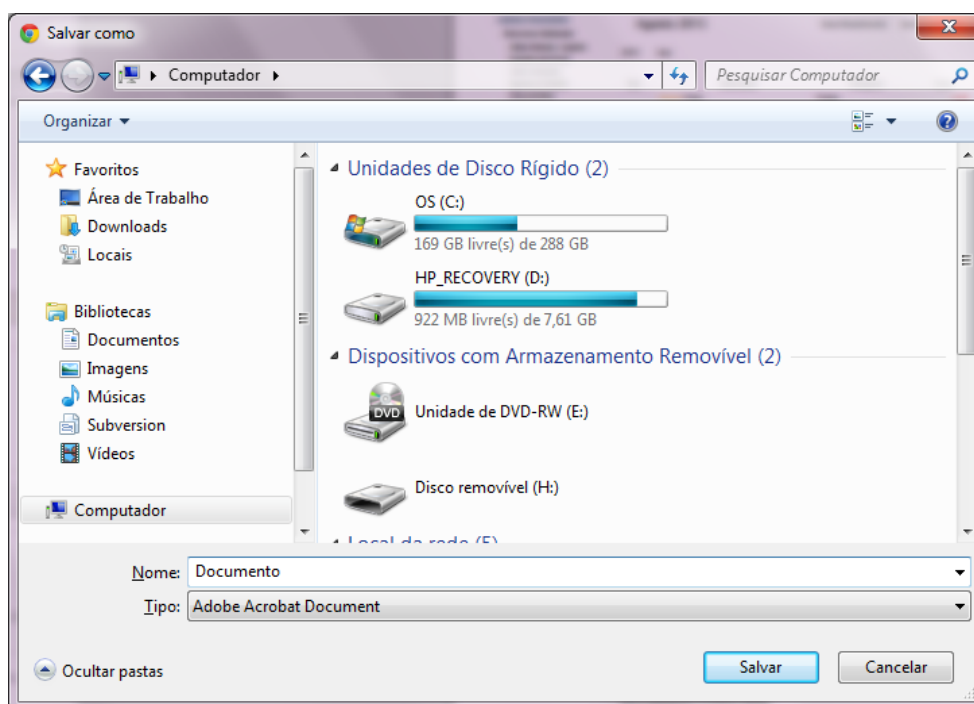


Figura 115 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes – Salvar arquivo PDF.
Fonte: Autor.

Relatorio_Erros - Microsoft Excel

A	B	C
SOUPREV - Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social		
Analista: Joaquim José da Silva		
Equipe: Benefício		
Período: 01/08/2013 a 31/08/2013		
Categoria do erro	Quantidade de ocorrências do erro	Percentual
Ortografia	43	33%
Entendimento	33	25%
Decisão	22	17%
Falta de informação	14	11%
Dados divergentes	11	8%
Falta de clareza	5	4%
Outros	2	2%
Total de ocorrências	130	100%

Figura 116 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes – Extração de planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

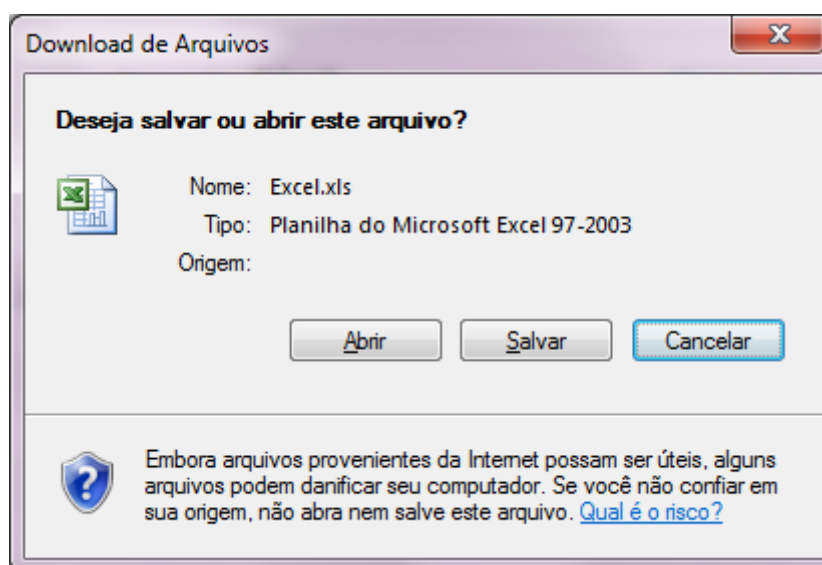


Figura 117 – Tela – Emissão relatório de erros mais frequentes – Salvamento da planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

2.15 ECU15 – Gerar gráfico de erros mais frequentes

2.15.1 Diagrama hierárquico de função

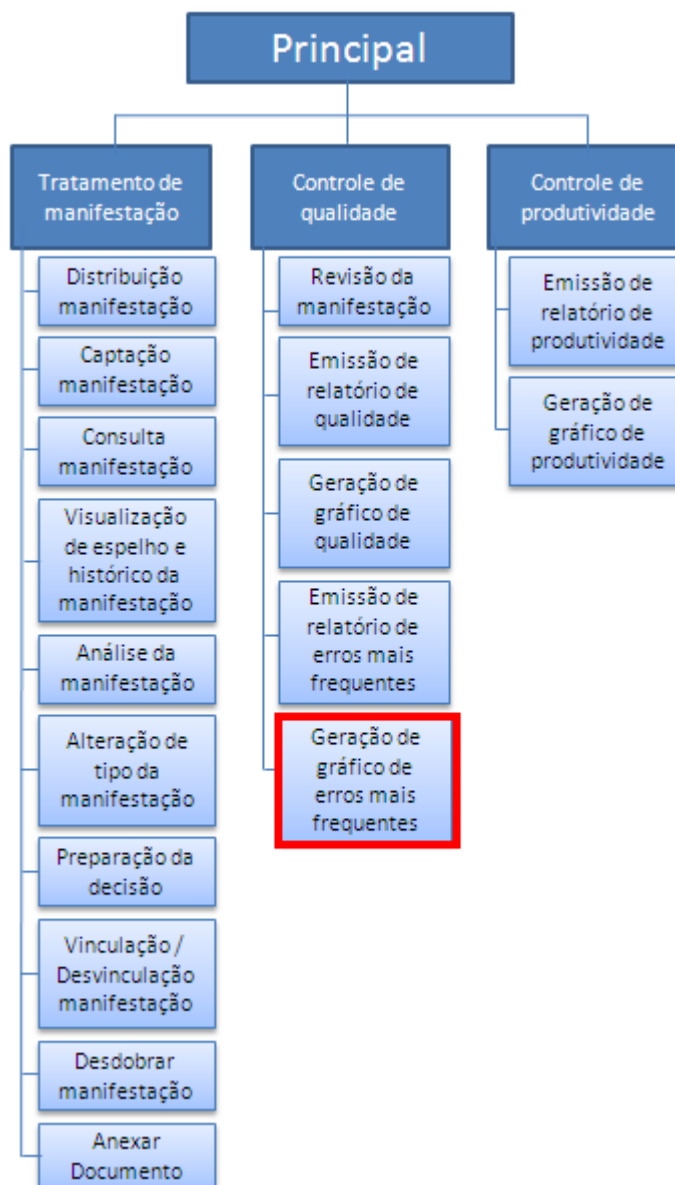


Figura 118 – DHF – Emitir relatório de erros frequentes.
Fonte: Autor.

2.15.2 Especificação

Quadro 159 – Especificação de requisito – Geração de gráfico de erros frequentes.

Descrição	
O gráfico de erros frequentes visa listar os erros mais ocorridos durante o período especificado classificando os cinco erros mais frequentes, bem como todos os erros categorizados no período indicado.	
Atores	Revisor, Supervisor e Administrador.

Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Relatório e Gráficos” no menu principal.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela com os filtros para pesquisa. [Figura 119]</p> <p>P3. O usuário seleciona a opção “Erros Frequentes” e preenche os filtros de parâmetro para a consulta e seleciona a opção “Gerar Gráfico”. [RC36]</p> <p>P4. O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. [RNG60] [FE1] [FE3] [LMSG26]</p> <p>P5. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]</p> <p>P6. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a avaliação realizada no período determinado com o valor “Em desacordo”.</p> <p>P7. O sistema verifica quais foram os erros categorizados em cada avaliação.</p> <p>P8. O sistema calcula o percentual de cada categoria de erros em comparação a quantidade total de erros categorizados no período.</p> <p>P9. O sistema gera o gráfico de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [Figura 120] [RC45]</p> <p>P10. O usuário seleciona a opção “OK”. [FA1] [FA2] [FA3]</p> <p>P11. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Gerar relatório PDF</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar PDF” no passo P10 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26] 2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2] 3. O sistema gera o arquivo em formato PDF com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC45] [Figura 121] 4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [FE2] [RC46] 5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29] [Figura 122] 6. O caso de uso retorna ao passo P11 do fluxo principal. <p>FA2. Imprimir gráfico</p> <p>Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Imprimir relatório” no passo P10 do fluxo principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26] 2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2] 	

3. O sistema imprime o relatório solicitado. [RC45] [Figura 121]
4. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA3. Extrair planilha eletrônica.

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Extrair planilha” no passo **P10** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [LMSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema gera a planilha eletrônica com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC45] [Figura 123] [Figura 124]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [FE2] [RC46]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29]
6. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Período inválido.

1. O sistema verifica que a “data fim” do período do relatório é menor que a “data de início”.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a data deve ser maior ou igual à data de início do período. [LMSG30]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições

Não se aplica.

Objetivos atendidos

Obj 4

RF atendidos	RF27, RF28, RF29, RF30.
RC atendidos	RC36, RC45, RC46.
RNG atendidas	RNG52, RNG58, RNG59, RNG60, RNG61.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG26, LMSG28, LMSG29, LMSG30.

Fonte: Autor.

2.15.3 Regras de negócio

Quadro 160 – Especificação para Implementação – Geração de gráfico de erros frequentes.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG52	RF27.	De acordo com as informações trazidas pelo relatório, o sistema deve gerar um gráfico para facilitar a visualização do montante das informações.
RNG58	RF28	Após ser gerado o gráfico ou relatório deve ser apresentada a opção de impressão do mesmo, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão impressa. Devem ser identificadas as impressoras instaladas ou conectadas no dispositivo do usuário e o mesmo escolhe para qual enviar a solicitação de impressão.
RNG59	RF29	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de arquivo PDF, não editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão PDF. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.
RNG60	RF27.	O campo “data fim do período” considerado para extração do relatório deve ser maior ou igual ao valor apresentado no campo “data de início” informado como parâmetro para o relatório.
RNG61	RF30	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de planilha eletrônica, editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar no documento. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.

Fonte: Autor.

2.15.4 Especificação de telas

Emitir Relatório / Gráfico

Tipo do Relatório/Gráfico

☐ Qualidade
 ☐ Produtividade
 ☒ Erros Frequentes

Filtros para consulta

Analista: << Selecione >>
 Equipe: << Selecione >>

Revisor: << Selecione >>
 Período De: __/__/__ à __/__/__

Limpar Filtros
 Gerar Relatório
 Gerar Gráfico

Figura 119 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes - Filtros.
Fonte: Autor.

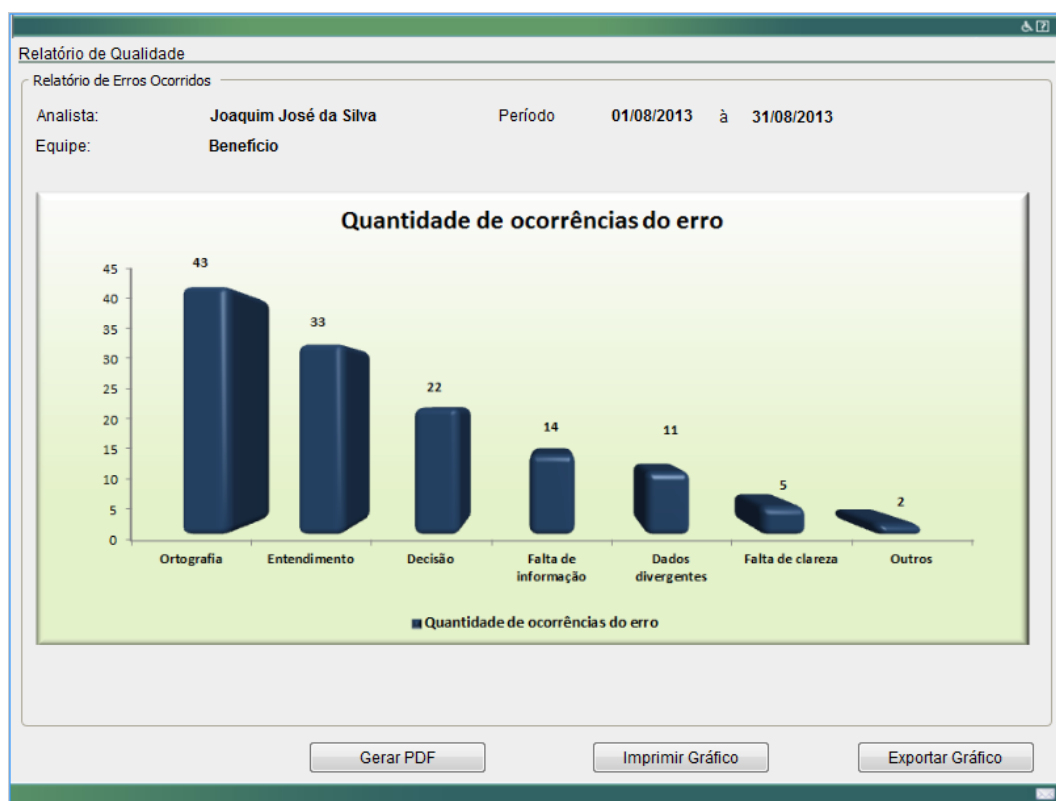


Figura 120 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes - Resultado.
Fonte: Autor.

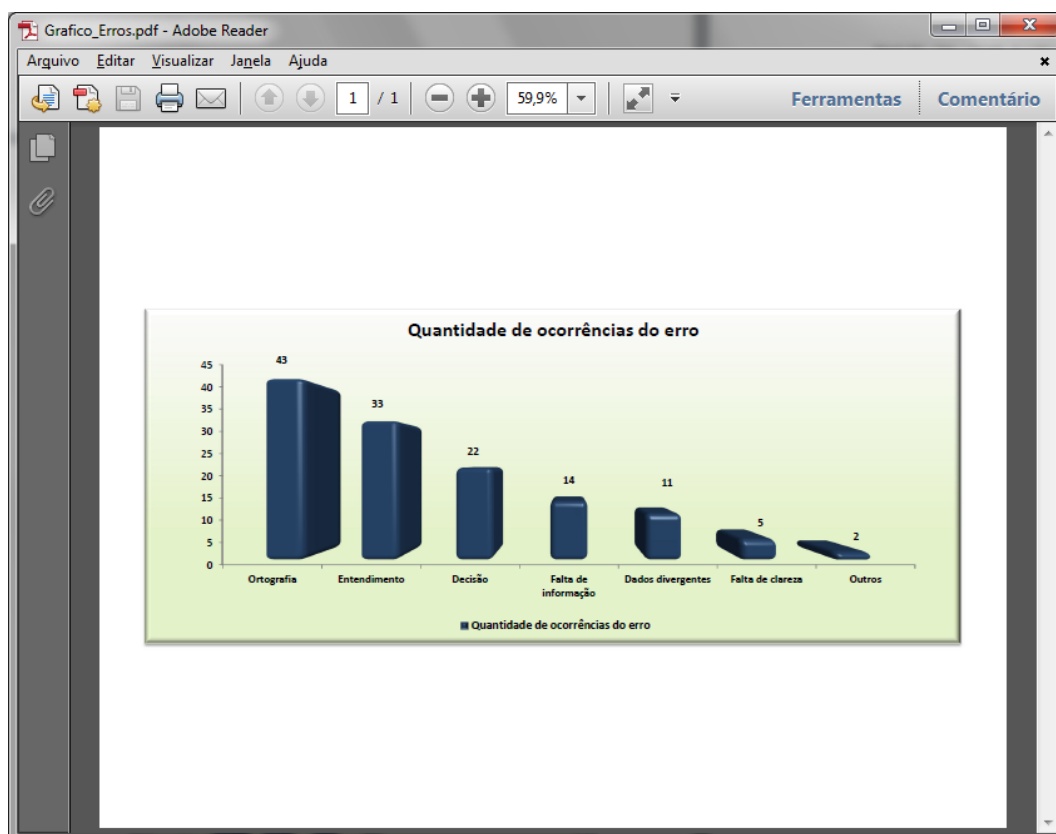


Figura 121 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – impresso e formato pdf.
Fonte: Autor.

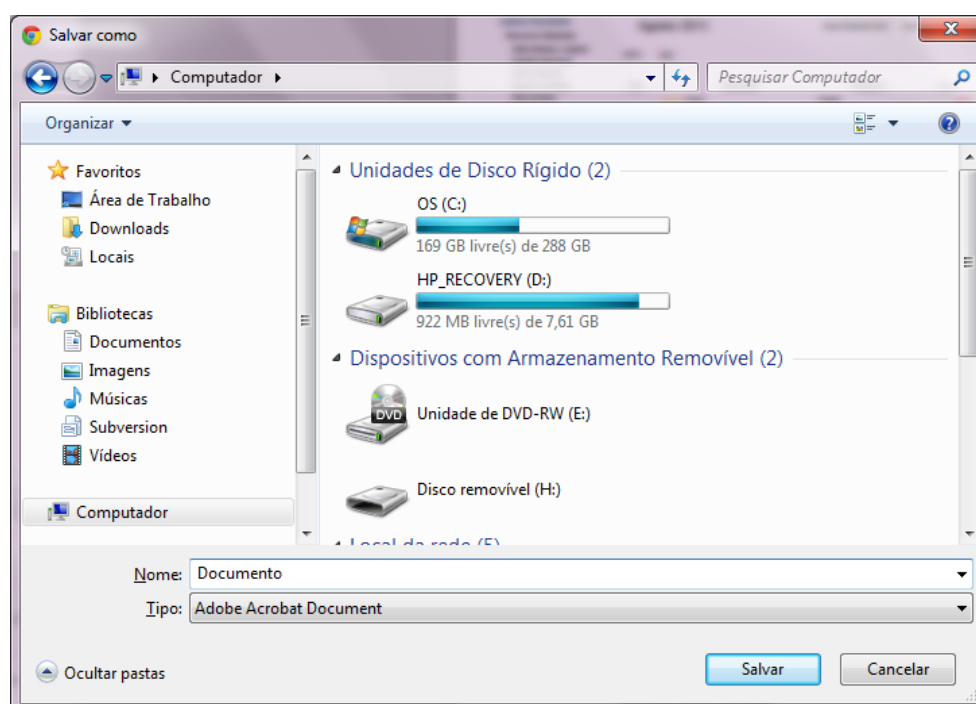


Figura 122 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – Salvar arquivo PDF.
Fonte: Autor.

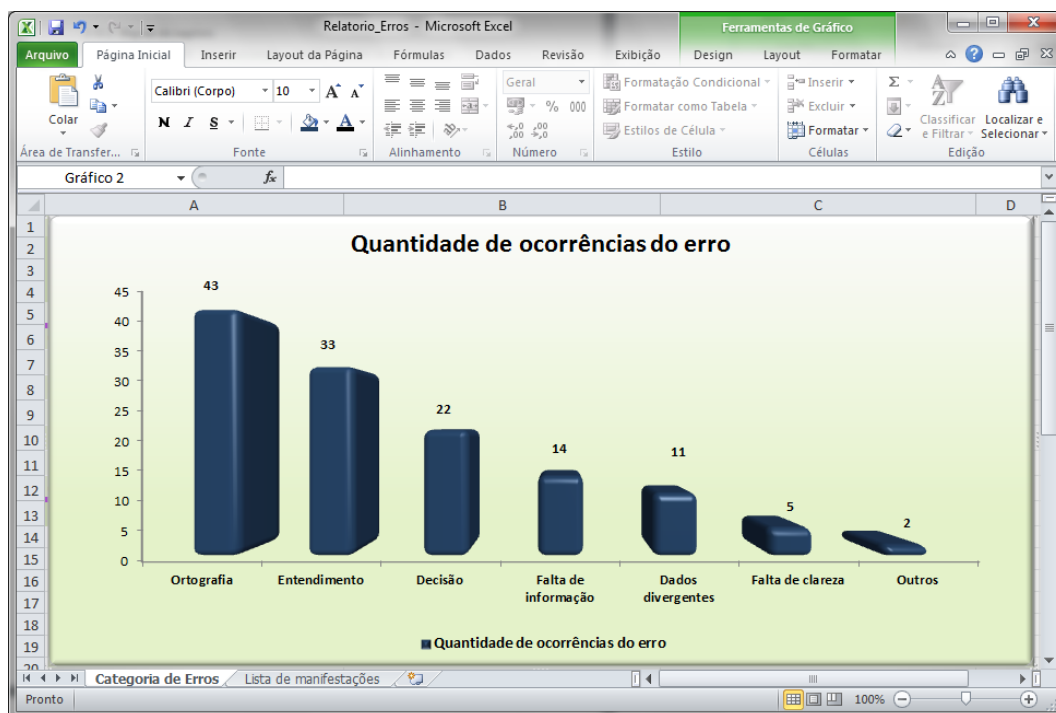


Figura 123 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – Planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

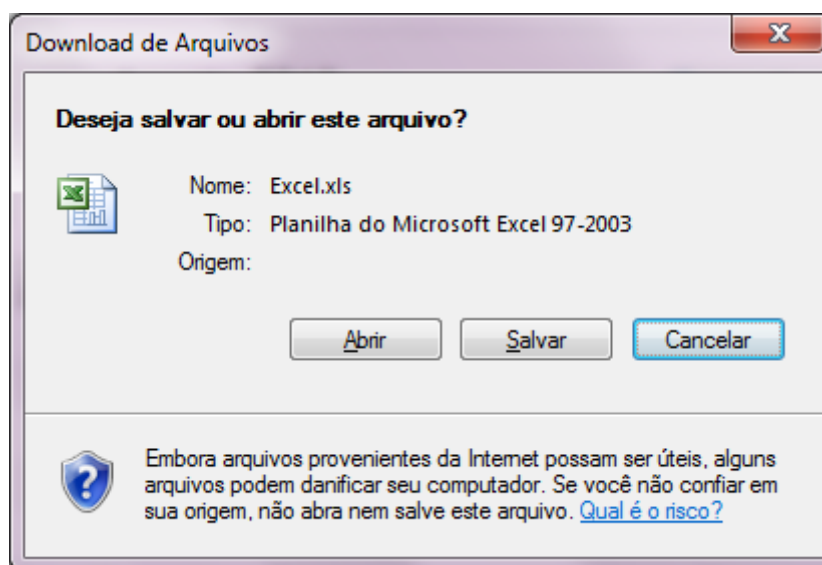


Figura 124 – Tela – Geração de gráfico de erros frequentes – Extração de planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

2.16 ECU16 – Emitir relatório de produtividade

2.16.1 Diagrama hierárquico de função

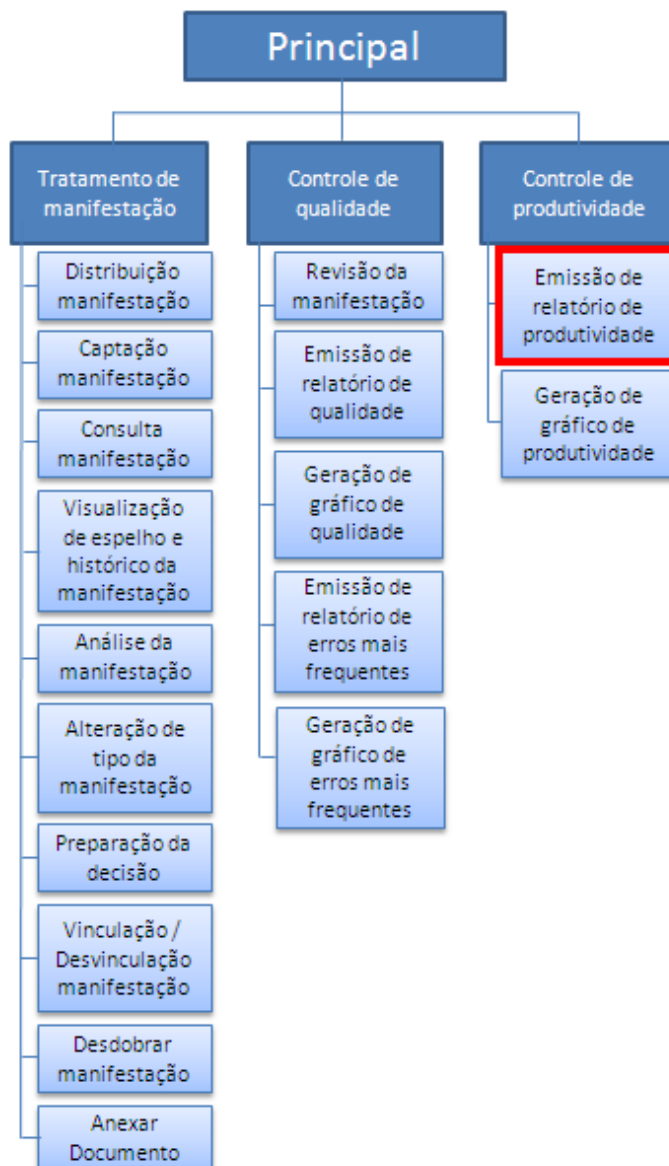


Figura 125 – DHF – Emitir relatório de produtividade.
Fonte: Autor.

2.16.2 Especificação

Quadro 161 – Especificação de requisito – Emissão relatório de produtividade.

Descrição	
O relatório de produtividade tem a finalidade de listar a quantidade de manifestações analisadas por determinado analista, revisor ou por uma equipe em um período de tempo.	
Atores	Supervisor e Administrador
Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.

Fluxo Principal de Eventos

- P1.** O usuário seleciona a opção “Relatório e Gráficos” no menu principal.
- P2.** O sistema apresenta a tela com os filtros para pesquisa. **[Figura 126]**
- P3.** O usuário seleciona a opção “Produtividade” e preenche os filtros de parâmetro para a consulta e seleciona a opção “Gerar Relatório”. **[RC47] [RC50]**
- P4.** O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. **[FE1] [LMSG26] [RNG60] [FE3]**
- P5.** O usuário seleciona a opção “Sim”. **[FE2]**
- P6.** O sistema verifica que o parâmetro de pesquisa é de analista individual **[FA1] [FA2]**
- P7.** O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pelo analista determinado no período especificado.
- P8.** O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações analisadas pelo analista em questão comparado com a quantidade de manifestações analisadas no mesmo período pela equipe o qual o analista está vinculado.
- P9.** O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade.
- P10.** O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. **[Figura 127] [RC48]**
- P11.** O usuário seleciona a opção “OK”. **[FA3] [FA4] [FA5]**
- P12.** O caso de uso se encerra.

Fluxos Alternativos

FA1. Emitir relatório de produtividade por equipe

Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que no passo **P6** do fluxo principal que o parâmetro de equipe foi informado.

1. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pela equipe determinado no período especificado.
2. O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. **[FE1] [FE3] [LMSG26]**
3. O usuário seleciona a opção “Sim” **[FE2]**
4. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações analisadas pela equipe em questão comparado com a quantidade de manifestações analisadas no mesmo período em toda a Ouvidoria.
5. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade
6. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. **[Figura 128] [RC49]**
7. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA2. Emitir relatório de produtividade por revisor

Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que no passo **P6** do fluxo principal que o parâmetro de revisor foi informado.

1. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a revisão concluída pelo analista determinado no período especificado.
2. O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. [FE1] [FE3] [MSG26]
3. O usuário seleciona a opção “Sim” [FE2]
4. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações revisadas pela equipe em questão comparada com a quantidade de manifestações revisadas no mesmo período em toda a Ouvidoria.
5. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade
6. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [Figura 127] [RC50]
7. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA3. Gerar relatório PDF

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar PDF” no passo **P11** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [MSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema gera o arquivo em formato .pdf com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC48] [RC49] [RC50] [Figura 129] [Figura 130]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [RC54] [FE2]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [MSG29]
6. O caso de uso retorna ao passo **P12** do fluxo principal.

FA4. Imprimir relatório

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Imprimir relatório” no passo **P11** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [MSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]
3. O sistema imprime o relatório solicitado. [RC48] [RC49] [RC50] [Figura 129]
4. O caso de uso retorna ao passo **P12** do fluxo principal.

FA5. Extrair planilha eletrônica

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Extrair planilha” no passo **P11** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. [MSG26]
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]

3. O sistema gera o a planilha eletrônica com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC48] [RC49] [RC50] [Figura 131] [Figura 132]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [RC54] [FE2]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29]
6. O caso de uso retorna ao passo **P12** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Período inválido.

1. O sistema verifica que a “data fim” do período do relatório é menor que a “data de início”.
2. O sistema apresenta mensagem informando que a data deve ser maior ou igual a data de início do período. [LMSG30]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

1. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
2. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

1. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
2. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
3. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 6.
RF atendidos	RF31, RF32, RF33, RF37, RF38, RF39.
RC atendidos	RC47, RC48, RC49, RC50, RC54.
RNG atendidas	RNG53, RNG54, RNG55, RNG58, RNG59, RNG60, RNG61.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG26, LMSG28, LMSG29, LMSG30.

Fonte: Autor.

2.16.3 Regras de negócio

Quadro 162 – Especificação para Implementação – Emissão relatório de produtividade.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG53	RF31	<p>O sistema identifica quantas manifestações o analista informado pelo usuário analisou.</p> <p>Devem ser contabilizadas apenas as manifestações já concluídas pelo usuário e tenham tido o status “Em análise” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual comparado com o total de manifestações analisadas (tenham tido o status “Em análise”) por todos os analistas no mesmo período.</p> <p>Caso a manifestação tenha tido o status “Em análise” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ser contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu analista.</p>
RNG54	RF32	<p>O sistema identifica quantas manifestações os analistas vinculados à equipe informada pelo usuário analisaram.</p> <p>Devem ser contabilizadas apenas as manifestações já concluídas pelos usuários e tenham tido o status “Em análise” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual comparado com o total de manifestações analisadas (tenham tido o status “Em análise”) por todas as equipes no mesmo período.</p> <p>Caso a manifestação tenha tido o status “Em análise” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ser contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu analista e equipe.</p>
RNG55	RF33	<p>O sistema identifica quantas manifestações o revisor informado pelo usuário revisou.</p> <p>Devem ser contabilizadas apenas as manifestações revisadas já concluídas pelos revisores e tenham tido o status “Em revisão” no intervalo do período informado.</p> <p>Com base nesta quantidade deve ser mostrado o percentual comparado com o total de manifestações revisadas (tenham tido o status “Em revisão”) por todos os revisores no mesmo período.</p> <p>Caso a manifestação tenha tido o status “Em revisão” mais de uma vez no mesmo dia ou período, a mesma deve ser contabilizada quantas vezes forem identificadas bem como o seu revisor.</p>
RNG58	RF37	<p>Após ser gerado o relatório deve ser apresentada a opção de impressão do mesmo, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão impressa.</p> <p>Devem ser identificadas as impressoras instaladas ou conectadas no dispositivo do usuário e o mesmo escolhe para qual enviar a solicitação de impressão.</p>
RNG59	RF38	Após ser gerado o relatório deve ser apresentada a opção de

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
		salvamento em formato de arquivo PDF, não editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão PDF. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.
RNG60	RF31, RF32, RF33, RF36.	O campo “data fim do período” considerado para extração do relatório deve ser maior ou igual ao valor apresentado no campo “data de início” informado como parâmetro para o relatório.
RNG61	RF39	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de planilha eletrônica, editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar no documento. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.

Fonte: Autor.

2.16.4 Especificação de telas

A interface de usuário, intitulada "Emitir Relatório / Gráfico", apresenta uma barra de título com ícones de minimizar, maximizar e fechar. Abaixo do título, há uma seção "Tipo do Relatório/Gráfico" com três opções de radio button: "Qualidade", "Produtividade" (selecionada) e "Erros Frequentes".

Logo abaixo, a seção "Filtros para consulta" contém campos para "Analista:" e "Revisor:", ambos com menus suspensos exibindo "<< Selecione >>". À direita, há um campo "Equipe" com menu suspenso similar, e um campo "Período" com subcampos "De" e "à" para entrada de datas no formato __/__/__.

Na base da seção de filtros, há três botões: "Limpar Filtros", "Gerar Relatório" e "Gerar Gráfico".

Figura 126 – Tela – Emissão relatório de produtividade - Filtros.

Fonte: Autor.

Relatório de Produtividade

Relatório de Produtividade por Analista

Analista: **Helena Maria de Souza** Período: **01/09/2013** à **31/08/2013**

Equipe: **Benefício**

Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações analisadas pela equipe	Percentual de produção
02/09/2013	60	843	7,12%
03/09/2013	43	856	5,02%
04/09/2013	53	658	8,05%
05/09/2013	67	751	8,92%
06/09/2013	92	659	13,96%
09/09/2013	69	745	9,26%
10/09/2013	74	788	9,39%
11/09/2013	35	842	4,16%
12/09/2013	81	692	11,71%
13/09/2013	68	645	10,54%
16/09/2013	93	863	10,78%
17/09/2013	65	677	9,60%
18/09/2013	78	752	10,37%
19/09/2013	58	623	9,31%

Total produzido no período: **1.306**
 Total produzido pela equipe: **14.526** Média de produção em comparado à equipe: 9% [Primeira > 1 - 2 - 3 - 4 - 5 > Última](#)

Figura 127 – Tela – Emissão relatório de produtividade por analista ou revisor - Resultado.
 Fonte: Autor.

Relatório de Produtividade

Relatório de Produtividade por Equipe

Equipe: **Benefício** Período: **01/09/2013** à **30/09/2013**

Dia	Quantidade de manifestações analisadas pela equipe	Quantidade de manifestações analisadas pela OUGPS	Percentual de produção
02/09/2013	843	1789	47,12%
03/09/2013	856	1379	62,07%
04/09/2013	658	1433	45,92%
05/09/2013	751	1587	47,32%
06/09/2013	659	1733	38,03%
09/09/2013	745	1736	42,91%
10/09/2013	788	1845	42,71%
11/09/2013	842	1893	44,48%
12/09/2013	692	1785	38,77%
13/09/2013	645	1679	38,42%
16/09/2013	863	1478	58,39%
17/09/2013	677	1674	40,44%
18/09/2013	752	1689	44,52%
19/09/2013	623	1984	31,40%

Total produzido no período: **14.526**
 Total produzido pela equipe: **33.876** Percentual de produção em comparado ao produzido geral: 43% [Primeira > 1 - 2 - 3 > Última](#)

Figura 128 – Tela – Emissão relatório de produtividade por equipe - Resultado.
 Fonte: Autor.

SOUPREV - Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social
Analista: Helena Maria de Souza **Período: 01/09/2013 à 30/09/2013**
Equipe: Benefício

Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações analisadas pela equipe	Percentual de produção
02/09/2013	60	843	7,12%
03/09/2013	43	856	5,02%
04/09/2013	53	658	8,05%
05/09/2013	67	751	8,92%
06/09/2013	92	659	13,96%
09/09/2013	69	745	9,26%
10/09/2013	74	788	9,39%
11/09/2013	35	842	4,16%
12/09/2013	81	692	11,71%
13/09/2013	68	645	10,54%
16/09/2013	93	863	10,78%
17/09/2013	65	677	9,60%
18/09/2013	78	752	10,37%
19/09/2013	58	623	9,31%
20/09/2013	91	559	16,28%
23/09/2013	43	598	7,19%
24/09/2013	56	853	6,57%
25/09/2013	76	657	11,57%
26/09/2013	61	755	8,08%
27/09/2013	43	710	6,06%
Total	1.306	14.526	9%

Figura 129 – Tela – Emissão relatório de produtividade – impresso e formato pdf.
 Fonte: Autor.

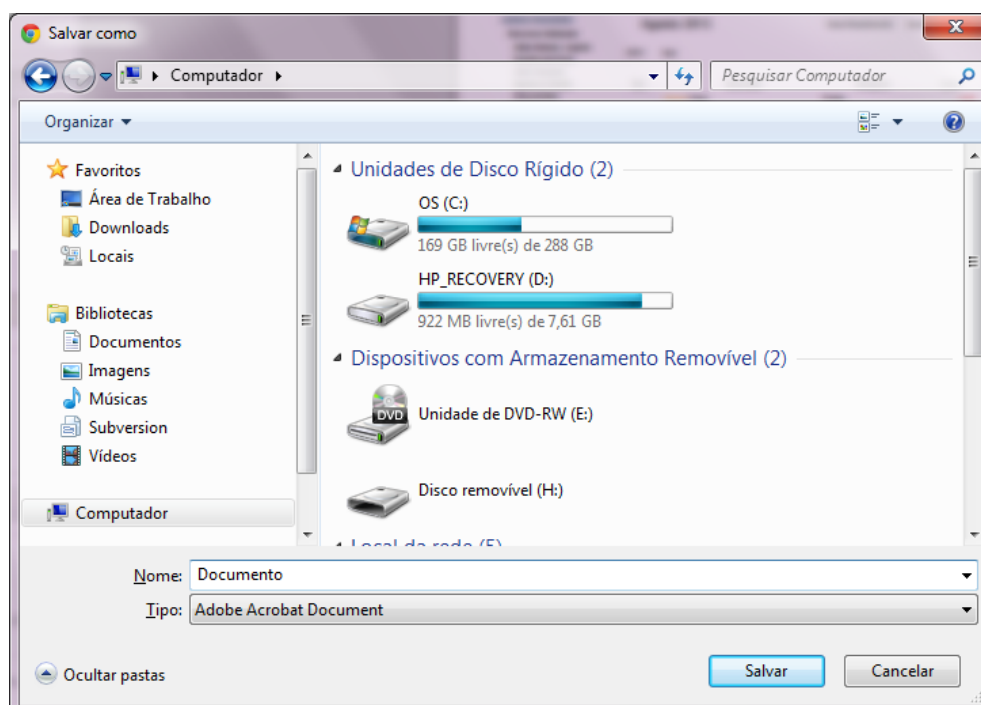


Figura 130 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar arquivo PDF.
 Fonte: Autor.

Relatorio_Produtividade - Microsoft Excel

SOUPEV - Sistema da Ouvidoria-Geral da Previdência Social

Analista: Helena Maria de Souza **Período: 01/09/2013 à 30/09/2013**

Equipe: Benefício

Dia	Quantidade de manifestações analisadas	Quantidade de manifestações analisadas pela equipe	Percentual de produção
02/09/2013	60	843	7,12%
03/09/2013	43	856	5,02%
04/09/2013	53	658	8,05%
05/09/2013	67	751	8,92%
06/09/2013	92	659	13,96%
09/09/2013	69	745	9,26%
10/09/2013	74	788	9,39%
11/09/2013	35	842	4,16%
12/09/2013	81	692	11,71%
13/09/2013	68	645	10,54%
16/09/2013	93	863	10,78%
17/09/2013	65	677	9,60%
18/09/2013	78	752	10,37%
19/09/2013	58	623	9,31%
20/09/2013	91	559	16,28%
23/09/2013	43	598	7,19%
24/09/2013	56	853	6,57%
25/09/2013	76	657	11,57%
26/09/2013	61	755	8,08%
27/09/2013	43	710	6,06%
Total	1.306	14.526	9%

Qualidade por Analista

Figura 131 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Exportar planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

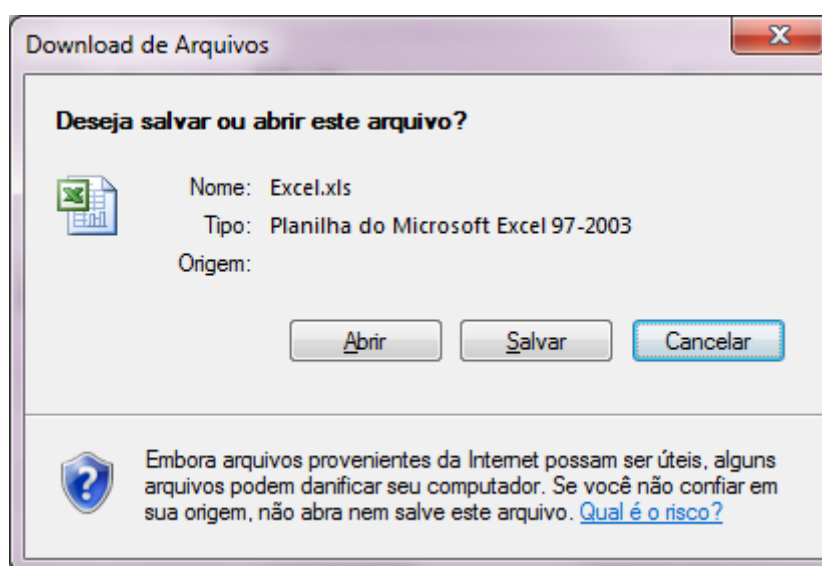


Figura 132 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

2.17 ECU17 – Gerar gráfico de produtividade

2.17.1 Diagrama hierárquico de função

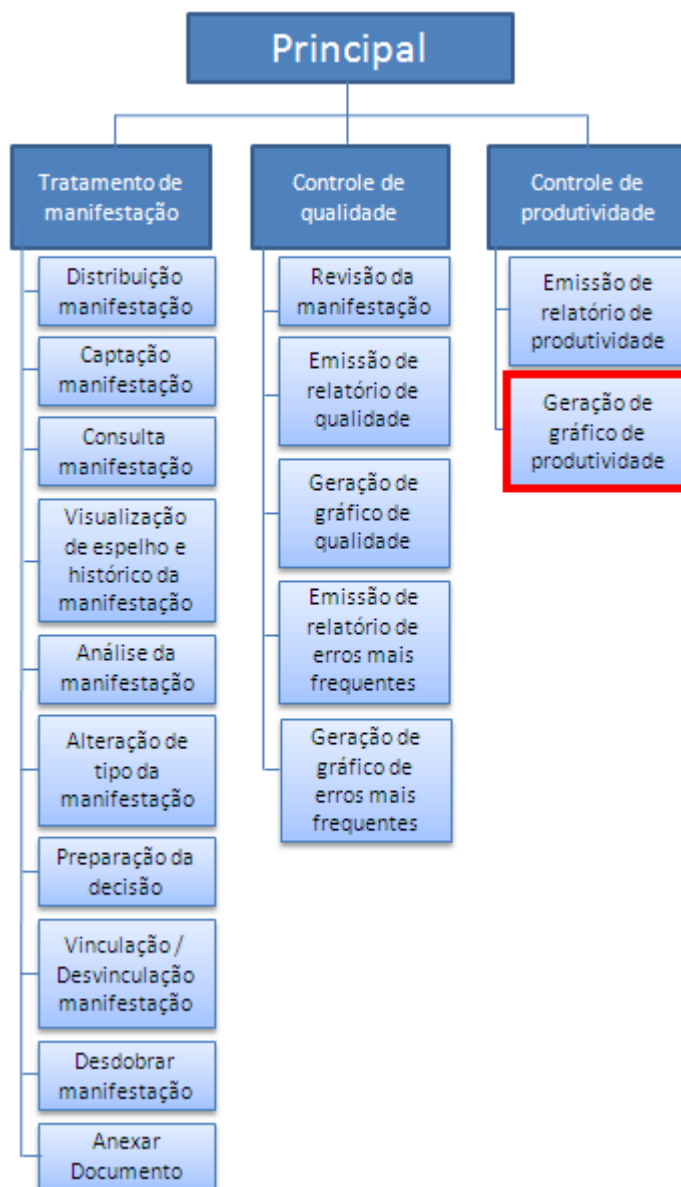


Figura 133 – DHF – Gerar gráfico de produtividade.
Fonte: Autor.

2.17.2 Especificação

Quadro 163 – Especificação de requisito – Geração de gráfico de produtividade.

Descrição	
O gráfico de produtividade tem a finalidade de apresentar a quantidade de manifestações analisadas por determinado analista, revisor ou por uma equipe em um período de tempo.	
Atores	Supervisor e Administrador
Pré-Condições	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta

	funcionalidade.
Fluxo Principal de Eventos	
<p>P1. O usuário seleciona a opção “Relatório e Gráficos” no menu principal.</p> <p>P2. O sistema apresenta a tela com os filtros para pesquisa. [Figura 134]</p> <p>P3. O usuário seleciona a opção “Produtividade” e preenche os filtros de parâmetro para a consulta e seleciona a opção “Gerar Gráfico”. [RC47]</p> <p>P4. O sistema valida as informações e solicita a confirmação da operação. [FE1] [FE3] [MSG26] [RNG60]</p> <p>P5. O usuário seleciona a opção “Sim”. [FE2]</p> <p>P6. O sistema verifica que o parâmetro de pesquisa é de um analista individual [FA1] [FA2]</p> <p>P7. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pelo analista determinado no período especificado.</p> <p>P8. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações analisadas pelo analista em questão comparado com a quantidade de manifestações analisadas no mesmo período pela equipe o qual o analista está vinculado.</p> <p>P9. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade.</p> <p>P10. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [Figura 135] [RC51] [RNG56]</p> <p>P11. O usuário seleciona a opção “OK”. [FA3] [FA4] [FA5]</p> <p>P12. O caso de uso se encerra.</p>	
Fluxos Alternativos	
<p>FA1. Gerar gráfico de produtividade por equipe</p> <p>Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que no passo P6 do fluxo principal o parâmetro de equipe foi informado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a decisão concluída pelos analistas de determinada equipe no período especificado. 2. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações analisadas pela equipe em questão comparada com a quantidade de manifestações analisadas no mesmo período por todas as equipes da Ouvidoria-Geral. 3. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade. 4. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. [Figura 135] [RC49] [RNG56] 5. O caso de uso retorna ao passo P11 do fluxo principal. <p>FA2. Gerar gráfico de produtividade por revisor</p> <p>Este fluxo se inicia quando o sistema identifica que no passo P6 do fluxo principal o parâmetro de analista revisor foi informado.</p>	

1. O sistema verifica quantas manifestações tiveram a revisão concluída por determinado analista revisor no período especificado.
2. O sistema calcula o percentual equivalente às manifestações revisadas pelo analista em questão comparada com a quantidade de manifestações revisadas no mesmo período pela equipe de revisão.
3. O sistema verifica se há manifestações que foram contadas em duplicidade e verifica a quantidade.
4. O sistema gera o relatório de acordo com os parâmetros informados pelo usuário. **[Figura 135] [RC50] [RNG56]**
5. O caso de uso retorna ao passo **P11** do fluxo principal.

FA3. Gerar relatório PDF

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Gerar PDF” no passo **P11** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. **[LMSG26]**
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. **[FE2]**
3. O sistema gera o arquivo em formato .pdf com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. **[RC51] [RC52] [RC53] [Figura 136] [RNG59]**
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. **[RC54] [FE2] [Figura 137]**
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso **[LMSG29]**
6. O caso de uso retorna ao passo **P12** do fluxo principal.

FA4. Imprimir relatório

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Imprimir relatório” no passo **P11** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. **[LMSG26]**
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. **[FE2]**
3. O sistema imprime o relatório solicitado. **[RC51], [RC52], [RC53], [Figura 136] [RNG58]**
4. O caso de uso retorna ao passo **P12** do fluxo principal.

FA5. Extrair planilha eletrônica

Este fluxo se inicia quando o usuário seleciona a opção “Extrair planilha” no passo **P11** do fluxo principal.

1. O sistema solicita a confirmação da operação. **[LMSG26]**
2. O usuário seleciona a opção “Sim”. **[FE2]**

3. O sistema gera o a planilha eletrônica com as informações do relatório base e solicita o local de salvamento do arquivo no computador do usuário. [RC51], [RC52], [RC53], [Figura 139] [RNG61]
4. O usuário informa o local onde o arquivo deve ser salvo e seleciona a opção “Salvar”. [RC54] [FE2]
5. O sistema salva o arquivo no local indicado e apresenta mensagem de sucesso [LMSG29]
6. O caso de uso retorna ao passo **P12** do fluxo principal.

Fluxos de Exceção

FE1. Período inválido.

4. O sistema verifica que a “data fim” do período do relatório é menor que a “data de início”.
5. O sistema apresenta mensagem informando que a data deve ser maior ou igual a data de início do período. [LMSG30]
6. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

FE2. Operação não confirmada.

3. O sistema verifica que o usuário não confirmou a operação e apresenta mensagem. [LMSG28]
4. O caso de uso se encerra.

FE3. Campo obrigatório não preenchido.

4. O sistema verifica que o campo obrigatório não foi preenchido.
5. O sistema apresenta mensagem informando que o campo não foi preenchido. [LMSG12]
6. O caso de uso retorna ao passo que originou a exceção.

Pós-Condições	Não se aplica.
Objetivos atendidos	Obj 6.
RF atendidos	RF34, RF35, RF36, RF37, RF38, RF39.
RC atendidos	RC47, RC51, RC52, RC53, RC54.
RNG atendidas	RNG56, RNG57, RNG58, RNG59, RNG60, RNG61.
MSG exibidas	LMSG12, LMSG26, LMSG28, LMSG29, LMSG30.

Fonte: Autor.

2.17.3 Regras de negócio

Quadro 164 – Especificação para Implementação – Geração de gráfico de produtividade.

Regra de Negócio	Requisitos Funcionais	Especificação para Implementação
RNG56	RF34, RF35, RF36.	Os relatórios gráficos devem apresentar as informações de forma gráfica para melhor visualização dos dados.
RNG57	RF34, RF35, RF36.	De acordo com as informações trazidas pelo relatório, o sistema deve gerar um gráfico no formato pizza identificando a quantidade identificada e a quantidade geral. No caso do relatório por equipe deve ser apresentado um segundo gráfico, em barras, mostrando a quantidade de manifestações analisadas ou revisadas por cada integrante da equipe selecionada.
RNG58	RF37	Após ser gerado o gráfico deve ser apresentada a opção de impressão do mesmo, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão impressa. Devem ser identificadas as impressoras instaladas ou conectadas no dispositivo do usuário e o mesmo escolhe para qual enviar a solicitação de impressão.
RNG59	RF38	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de arquivo PDF, não editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar na versão PDF. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.
RNG60	RF34, RF35, RF36.	O campo “data fim do período” considerado para extração do relatório deve ser maior ou igual ao valor apresentado no campo “data de início” informado como parâmetro para o relatório.
RNG61	RF39	Após ser gerado o gráfico ou o relatório deve ser apresentada a opção de salvamento em formato de planilha eletrônica, editável, onde todas as informações apresentadas na versão digital devem constar no documento. O usuário seleciona o local onde o arquivo deve ser salvo e o mesmo deve ser enviado para este local.

Fonte: Autor.

2.17.4 Especificação de telas

Emitir Relatório / Gráfico

Tipo do Relatório/Gráfico

☐ Qualidade
 ☒ Produtividade
 ☐ Erros Frequentes

Filtros para consulta

Analista: << Selecione >>
 Revisor: << Selecione >>
 Equipe: << Selecione >>
 Período De: __/__/__ à __/__/__

Limpar Filtros Gerar Relatório Gerar Gráfico

Figura 134 – Tela – Gerar gráfico de produtividade - Filtros.
Fonte: Autor.

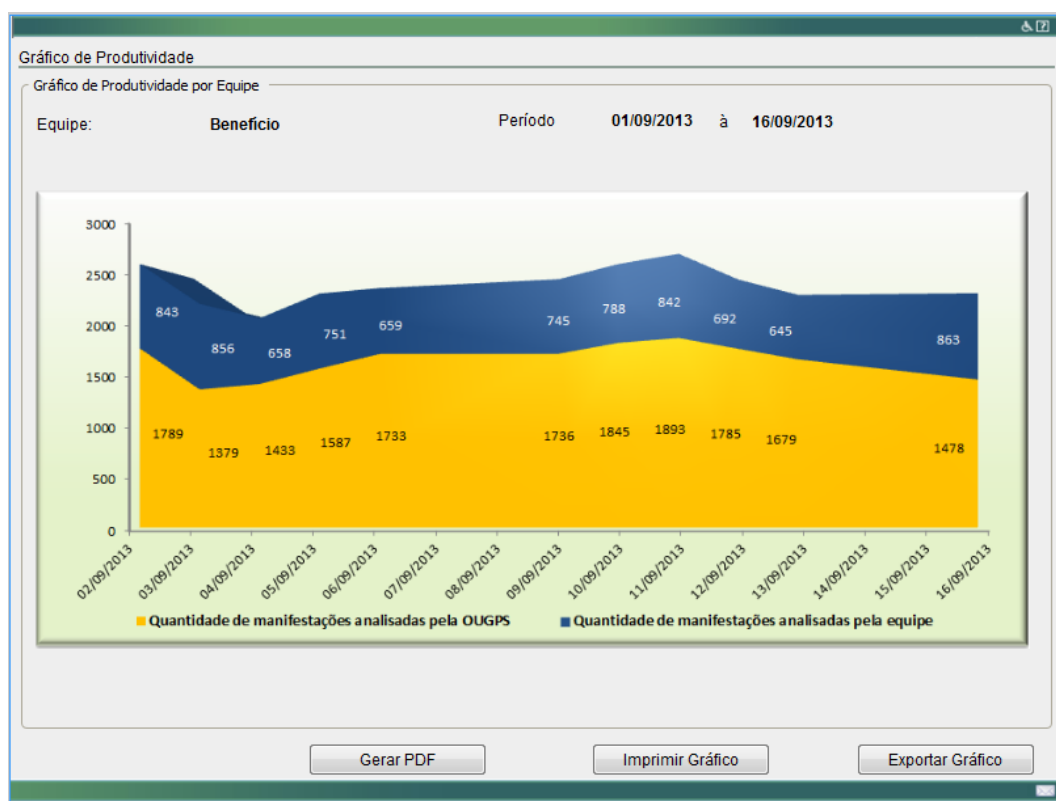


Figura 135 – Tela – Gerar gráfico de produtividade - Resultado.
Fonte: Autor.

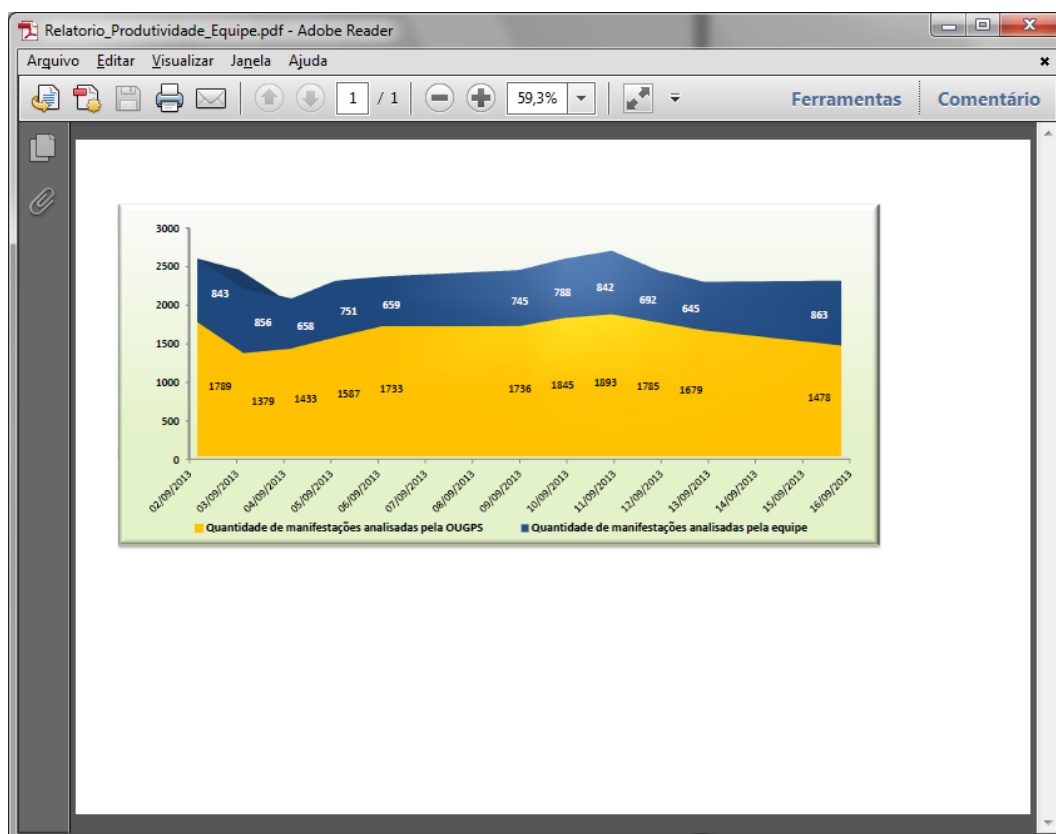


Figura 136 – Tela – Gerar gráfico de produtividade – impresso e formato pdf.
Fonte: Autor.

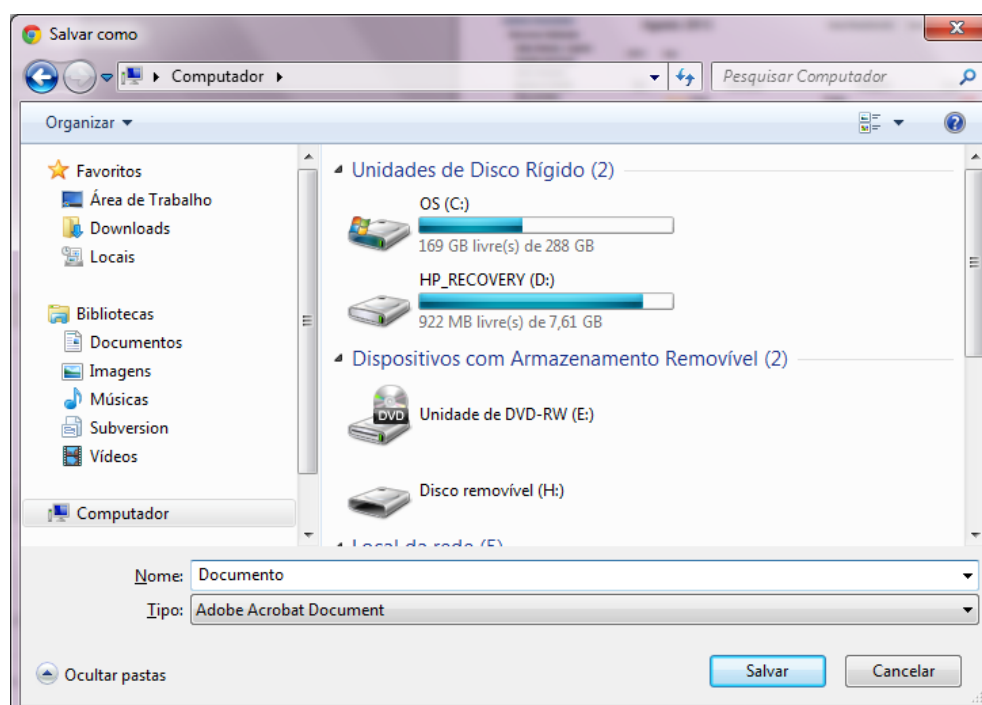


Figura 137 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar arquivo PDF.
Fonte: Autor.

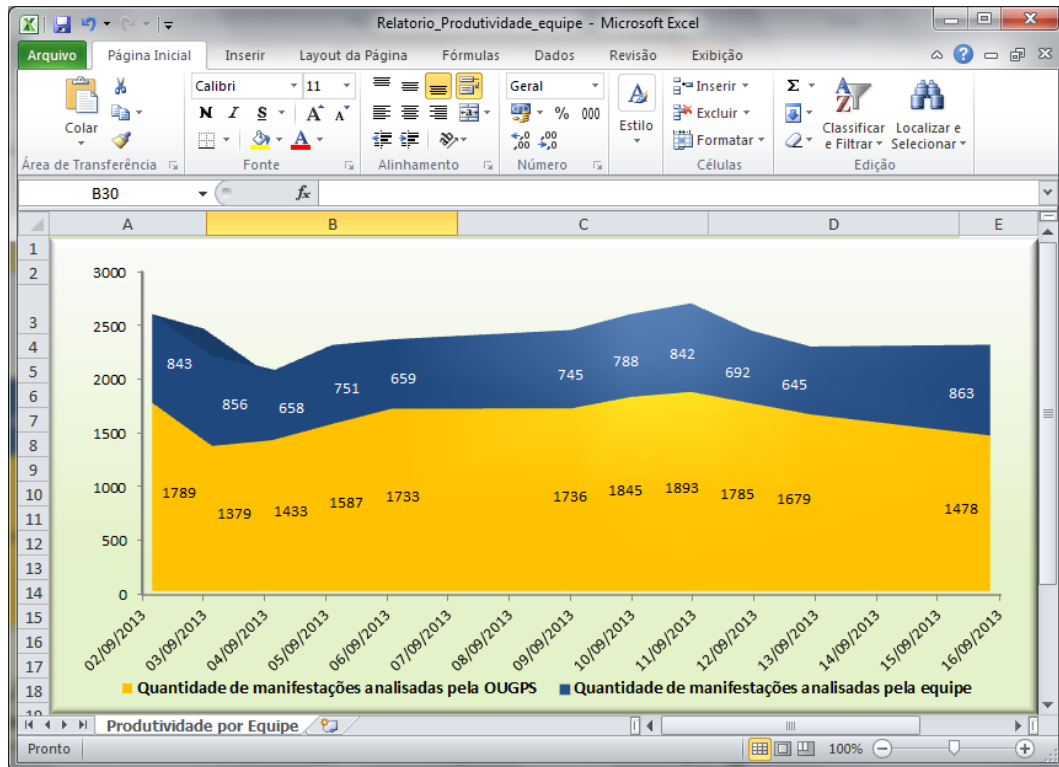


Figura 138 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Exportar planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

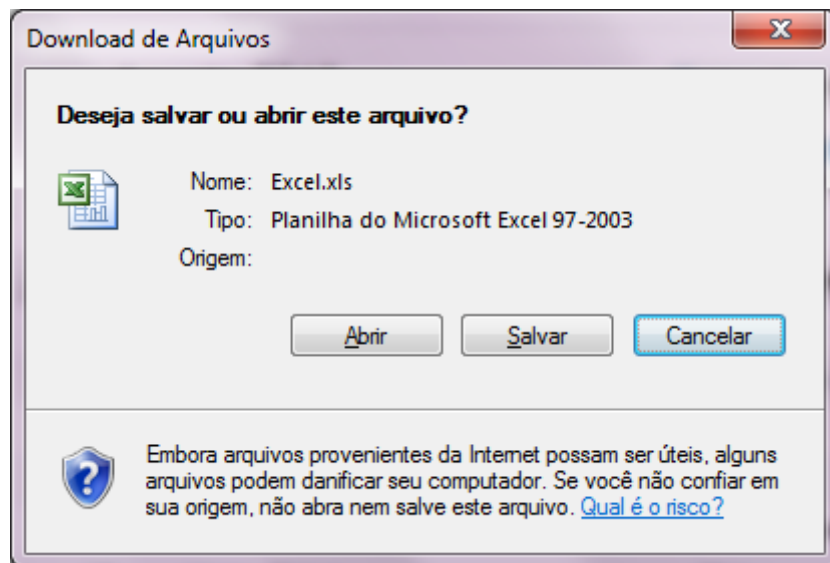


Figura 139 – Tela – Emissão relatório de produtividade – Salvar planilha eletrônica.
Fonte: Autor.

V PLANO DE GERÊNCIA DE REQUISITOS

1 INTRODUÇÃO

1.1 Finalidade

O Plano de Gerenciamento de Requisito apresenta a estratégia de controle dos requisitos durante todo o projeto.

1.2 Escopo

Este documento abrange as definições de gerência de requisito, incluindo a gerência para processos de desenvolvimento, manutenção e configuração do software no que tange o projeto em questão.

1.3 Visão geral

Este documento fornece uma visão de como será realizada a gerência de requisitos, gerência de configuração e mudança, gerência de rastreabilidade e a gerência de qualidade dos requisitos do projeto.

2 GERENCIAMENTO DE REQUISITOS

2.1 Processo de gerenciamento de requisitos

O processo apresentado foi elaborado com foco na premissa de que o ambiente em que a gerência de requisito atua é localizada nas dependências do Cliente.

O processo inicia quando o Cliente apresenta a sua necessidade para automatização do sistema ou solicita diretamente a elaboração de um sistema (Figura 140), antes desta etapa a necessidade já foi aprovada entre Cliente e Fornecedor. A Gerência de Requisitos verifica a viabilidade e/ou necessidade da solicitação. Caso não seja viável informa o motivo e finaliza a solicitação, sendo viável a Gerência de Requisitos encaminha para o(s) analista(s) responsável(s) pelo sistema proposto, o Analista de Requisitos realiza reuniões com o cliente, colhe as informações cabíveis e dá o devido tratamento. Ao concluir a elicitação dos requisitos é gerada a documentação do sistema, durante a produção da documentação, antes de sua conclusão, é realizada a validação em pares com outro analista, que não participou da especificação, na tentativa de encontrar possíveis divergências técnicas e de entendimento. Ao finalizar, a documentação é encaminhada ao Desenvolvedor responsável. Após a conclusão da implementação o Analista de Requisito verifica se consta de acordo com o especificado, caso não esteja retorna a solicitar a sua implementação, caso esteja de acordo, esta iteração da aplicação é apresentada ao Cliente para realizar a homologação, não sendo homologado pelo cliente retorna ao início do processo, caso seja homologado o processo é finalizado.

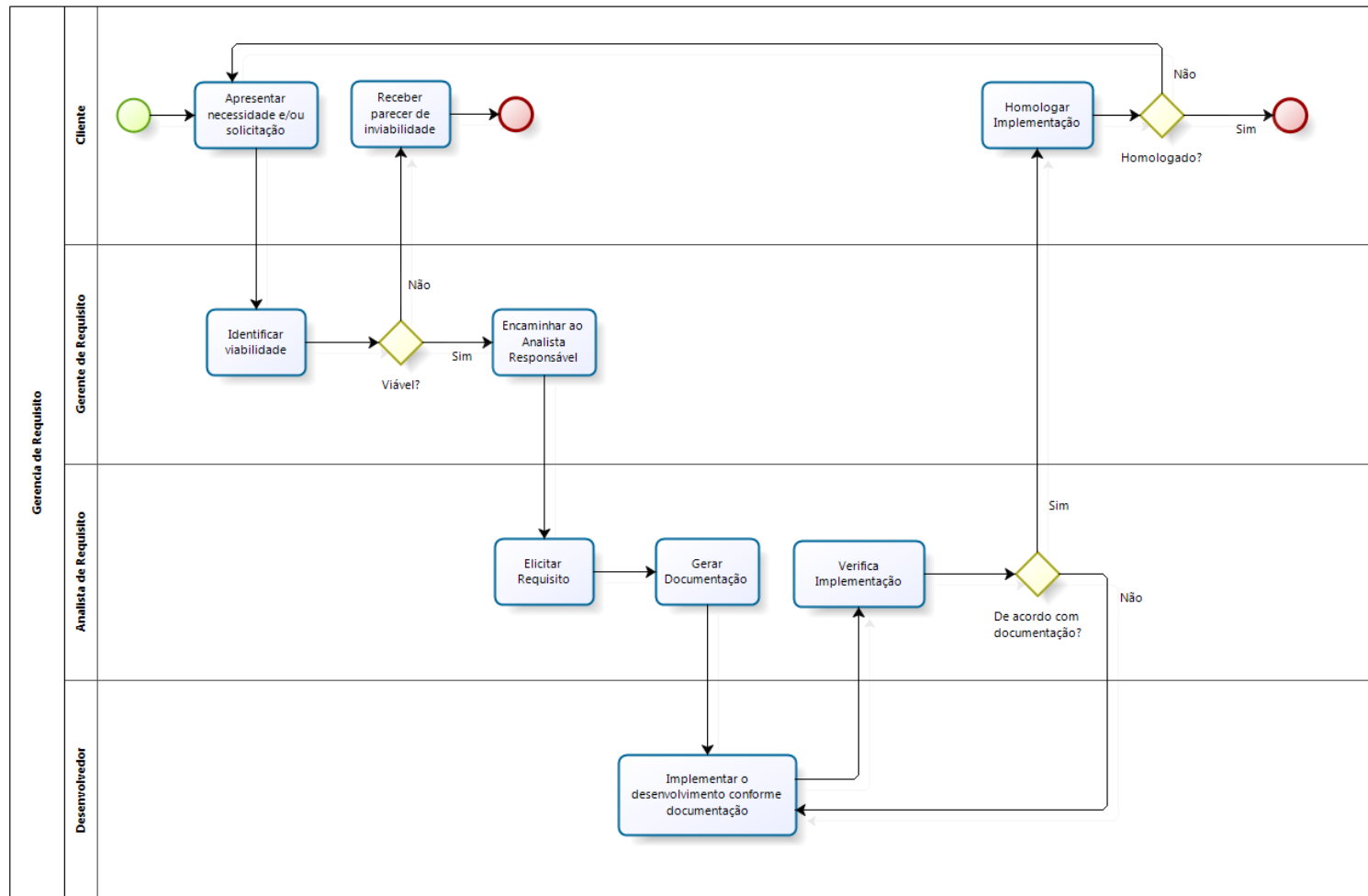


Figura 140 – Processo de gerência de requisitos.
Fonte: Autor.

2.2 Organização, responsabilidade e interface

Quadro 165 – Organização, responsabilidade e interface.

Perfis	Elicitação	Análise	Definição	Validação
Cliente			X	X
Gerente de requisitos		X		
Analista de requisitos	X	X	X	
Desenvolvedor			X	

Fonte: Autor.

2.3 Ferramentas, ambiente e infraestrutura

- Documentos como consolidações e solicitações utilizando templates próprios, Atas de reuniões e outras informações serão utilizadas Word e Excel do pacote de Office;
- Para criação da documentação dos artefatos de requisitos será utilizada a ferramenta EA – Enterprise Architect.
- No controle de versão dos documentos do projeto será utilizado a ferramenta SVN - Subversion;
- Os documentos recebidos pelo cliente e os documentos que requerem assinatura serão armazenada em arquivos digitalizados e salvos em formato PDF na ferramenta SVN – Subversion e o documento original em arquivo nas dependências da fábrica de software.

3 CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS

3.1 Identificação de requisitos

Quadro 166 – Identificação de requisitos.

Artefato	Itens	Descrição	Definição de numeração	Definição de nomeação
Documento de Solicitação (DS)	Solicitação da Necessidade (SDN)	As principais solicitações, incluindo Solicitações de Mudança, dos envolvidos	<Sigla>+Sequencial com 3 dígitos Ex. DS_001	Responsável Cliente
Documento de Viabilidade da Solicitação (DVS)	Viabilidade da Solicitação (DVS)	Informações se a solicitação é viável para a sua elaboração.		Gerente de Requisito
Documento de Definição de Requisitos (DDR)	Requisitos Funcionais (RF)	Requisitos que o software deve atender.	<Sigla>+Sequencial com os dígitos Ex. RF10	Analista de Requisito <div> <div>O software deve + [verbo + objeto] + [complemento de agente]</div> <div>frase verbal Opcional</div> </div>
Documento de Definição de Requisitos (DDR)	Requisitos Complementares (RC)	Condições que um requisito funcional deve atender	<Sigla>+Sequencial com os dígitos Ex. RC10	Analista de Requisito <div> <div>O software deve + [verbo + objeto] + [contendo] + [atributos]</div> <div>frase verbal</div> </div>
Documento de Definição de Requisitos (DDR)	Requisitos Não Funcionais (RNF)	Os requisitos não funcionais que não são capturados no modelo de casos de uso	<Sigla>+Sequencial com os dígitos Ex. RNF10	Analista de Requisito <div> <div>O software deve + [verbo + objeto] + [complemento de agente]</div> <div>frase verbal Opcional</div> </div>
Documento de Definição de Requisitos (DDR)	Regras e Negócio (RGN)	Regras de negócios que o software deve atender	<Sigla>+Sequencial com os dígitos Ex. RGN10	Analista de Requisito <div> <div>Quando ou Se o [agente + verbo + objeto] + então o software deve [verbo + objeto]</div> <div>frase verbal</div> </div>
Documento de Especifica-	Caso de Uso (ECU)	Os casos de uso desse release,	<Sigla>+Sequencial com os dígitos	Analista de Requisito

Artefato	Itens	Descrição	Definição de numeração	Definição de nomeação
ção de Requisitos		documentados	Ex. ECU10	

Fonte: Autor.

3.2 Gerenciamento de mudanças e requisitos

3.2.1 Processamento e Aprovação de Solicitações de Mudança

O processo (Figura 141) inicia quando o Cliente apresenta a sua necessidade para alteração de um requisito já homologado. O gerente de requisito recebe a solicitação e analisa se a mudança é viável ou não, caso seja verificada que a mesma não é viável é encaminhado um parecer informando o motivo da inviabilidade. Caso seja viável, a demanda é encaminhada ao analista de requisitos para que seja feita a identificação dos requisitos, bem como o estudo de impacto nas demais funcionalidades do sistema. Estas atividades produzem artefatos que são gerados e encaminhados ao(s) desenvolvedor(s) responsável pela sua implementação. Após a conclusão desta etapa, o analista de requisitos faz a validação do que foi implementado a partir da verificação dos requisitos conforme a solicitação de mudança. Caso o analista de requisitos verifique que algo não está de acordo com o solicitado pelo cliente a demanda é novamente encaminhada ao desenvolvedor para os devidos ajustes ou identificando que a mudança está de acordo com o solicitado a mesma segue para homologação do cliente. A partir do resultado da homologação por parte do cliente a demanda é encerrada ou retorna para que seja feita uma nova mudança.

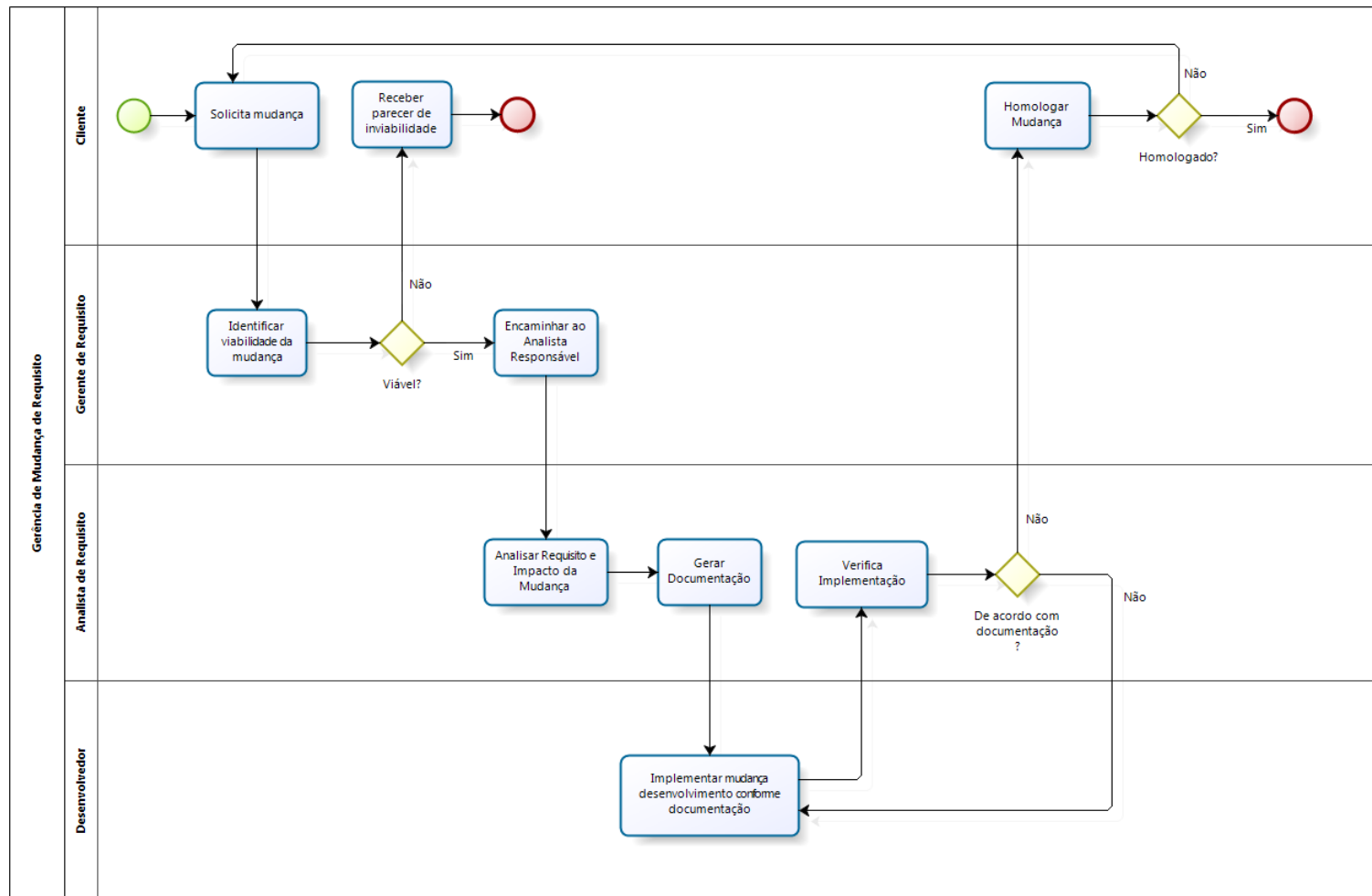


Figura 141 – Processo de gerência de mudança e requisitos.
Fonte: Autor.

3.2.2 Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de gestão de mudança

- Cliente: Responsável pela solicitação da mudança e homologação do que foi solicitado;
- Gerente de Requisito/Configuração: Responsável por verificar a viabilidade da mudança para o software em questão, o mesmo deve entrar em contato com os desenvolvedores, arquitetos, administradores de dados e demais profissionais para verificar se o que foi solicitado é passível de atendimento;
- Analista de Requisito: Responsável por elicitar os requisitos da mudança, analisar os impactos em outros requisitos que afetará demais pontos no sistema, confecciona toda a documentação da alteração e atualiza a documentação já existente, caso exista.

3.3 Configuração de requisitos

3.3.1 Definição dos itens de configuração

Os artefatos de requisitos a serem controlados como itens de configuração do sistema a ser desenvolvido são os seguintes:

- PDS – Plano de Desenvolvimento de Software;
- DDR – Documento de Definição de Requisitos;
- Especificação de requisitos de software;
- Modelo de dados;
- Modelo de caso de uso;
- Diagrama de contexto;
- Diagrama de fluxo de dados;

- Plano de Teste.

3.3.2 Estratégia de identificação e tratamento dos itens de configuração

Quadro 167 – Identificação e tratamento dos itens de configuração.

Item de Configuração	Identificação do Item de Configuração
Plano de Desenvolvimento de Software	PDS-NomeProjeto+V(versão)+(numeração da versão)
Documento de Definição de Requisitos	DDR- NomeProjeto +V(versão)+(numeração da versão)
Especificação de Caso de Uso	ECU- NomeProjeto +V(versão)+(numeração da versão)

Fonte: Autor.

3.3.3 Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de gestão de configuração

- Gerente de Projeto: responsável pela revisão, aprovação e autorização de mudança nos itens de configuração do desenvolvimento de software. Possui a incumbência de analisar a relevância da mudança, controlar o planejamento, a implementação e os testes das mudanças nos itens de configuração, bem como a alteração de qualquer documento no projeto;
- Analista de Requisitos: responsável pelas entrevistas com o usuário, produção dos artefatos de requisitos, revisão por pares e pela homologação dos requisitos junto ao cliente;
- Gerência de Configuração/Requisitos: responsável pela gerência das regras de processos de requisitos, rastreabilidade das mudanças e requisitos e comunicação com os analistas de requisito.

3.3.4 Política de criação das Baselines do Projeto

Serão criadas baselines nas seguintes fases e marcos:

- Iniciação: Quando da homologação do documento de análise negocial PDS;

- Elaboração: Na homologação dos artefatos Documento de Visão, Documento de Definição de Requisitos (DDR), Casos de Uso prioritários, Modelo de Dados e Plano de Teste;
- Construção: Na homologação das Matrizes de Rastreabilidade;
- Transição: Quando todos os documentos referentes à fase de requisitos do projeto forem homologados;

3.3.5 Política de auditoria de configuração e relatórios

Para auditoria dos artefatos produzidos os seguintes métodos são utilizados:

- Revisão prévia pelo analista responsável pelo artefato, com checklist pré-definidos de acordo com o padrão de requisitos;
- Revisão por pares com checklist pré-definidos de acordo com o padrão de requisitos;
- Homologação junto ao cliente.

3.4 Rastreabilidade dos requisitos

3.4.1 Definição dos itens de configuração

Os itens a serem rastreados são:

- RF – Requisitos Funcionais;
- RNG – Regras de Negócio;
- RC – Requisito Complementar;
- ECU – Especificação de Caso de Uso;
- MSG – Mensagens do Sistema.

3.4.2 Estratégia de identificação e tratamento da rastreabilidade

A rastreabilidade será realizada nos requisitos e será feito pela ferramenta EA – Enterprise Architect.

A rastreabilidade vertical será feita via Matriz de Rastreabilidade e levará em consideração as seguintes matrizes:

- Regras de Negócios X Requisitos Funcionais;
- Requisitos Funcionais X Atributos (Requisitos Complementares);
- Requisitos Funcionais X Prioridade;
- Requisitos Funcionais X Objetivos específicos;
- Requisitos Funcionais X Casos de Uso;
- Módulos X Usuários.

3.4.3 Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de rastreabilidade

Quadro 168 – Papéis dos responsáveis pelos procedimentos de rastreabilidade.

Responsável	Papel
Gerente de Requisitos	Criação e manutenção das matrizes de rastreabilidade.
Analista de Requisitos	Consulta a rastreabilidade para a análise de impacto.

Fonte: Autor.

3.5 Qualidade dos requisitos

3.5.1 Tabela de defeitos

Quadro 169 – Tabela de defeitos.

Tipo	Descrição
Coerência	Informação relativa a requisito é apresentado de forma incoerente.
Redundância	Dois ou mais requisitos abordando a mesma necessidade de forma diferente.
Sequência	Requisitos apresentando não possuem uma sequência lógica.
Ambiguidade	Requisitos que possam apresentar duplo sentido ou dupla interpretação.
Omissão	Requisitos que omitem informações importantes.

Tipo	Descrição
Transparência	Clareza nos requisitos apresentado.

Fonte: Autor.

3.5.2 Tabela de inspeção de defeitos

Quadro 170 – Tabela de inspeção de defeitos.

Apresentação geral do documento					
Este aspecto deve analisar as questões gerais de apresentação do documento de requisito. As questões nesta fase deverão ser respondidas após um breve contato com o documento.		<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não se Aplica</i>	<i>Observações</i>
1	O documento está de acordo com o template padrão?				
2	O documento teve ortografia e gramática checada?				
3	O documento está livre de erros de layout?				
4	Todos os documentos de referência ou anteriores que o inspetor/revisor irá necessitar para seu trabalho, assim como a especificação de requisitos do sistema estão disponíveis?				
5	Os números das linhas do texto do documento estão impressos para facilitar a referência de localização específica durante a leitura?				
Qualidade de Requisitos					
Este aspecto deve analisar as questões gerais de apresentação do documento de requisito. As questões nesta fase deverão ser respondidas após um breve contato com o documento.		<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não se Aplica</i>	<i>Observações</i>
6	Os requisitos estão escritos em uma linguagem simples, possibilitando o completo entendimento?				
7	Todos os requisitos evitam conflitos com outros requisitos?				
8	Os requisitos evitam conflitos com a especificação do projeto?				
9	Os requisitos apresentam nível de detalhe apropriado?				

Organização e Completitude					
Este aspecto descreve o que o DDR tem que apresentar com relação à organização e consistência dos requisitos, assim como analisar a completitude destes documentos.		<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não se Aplica</i>	<i>Observações</i>
10	O DDR inclui tudo que o sistema precisa?				
11	O DDR inclui tudo que o usuário precisa saber?				
Correção					
Este aspecto descreve o que o DDR tem que apresentar com relação à clareza, concisão, ambiguidade e mensagens de erro.		<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não se Aplica</i>	<i>Observações</i>
12	Todo requisito está escrito com clareza, concisão e linguagem sem ambiguidade?				
13	Todo requisito é verificável por meio de teste, demonstração, revisão ou análise?				
14	As mensagens de erros especificadas são únicas e significativas?				

Fonte: Autor.

3.5.3 Indicadores e métricas

Indicador de Média de Tempo da Manutenção - **MTM**

- Objetivo: Tem por objetivo calcular a quantidade média de horas gastas nas atividades de manutenção de requisitos ocorridas no projeto.

- Cálculo: O indicador é calculado com a seguinte fórmula:

$$MTM = \frac{\text{(Quantidade de Horas Total das Manutenções)}}{\text{(Quantidade de Manutenções)}}$$

- Periodicidade: Na conclusão do projeto.

Indicador de Valor Total da Manutenção - **VTM**

- Objetivo: Tem por objetivo calcular o valor total das atividades de manutenção de requisitos ocorridas no projeto.

- Cálculo: O indicador é calculado com a seguinte fórmula:

$$VTM = (\text{Quantidade Total do Valor de Ponto de Função}) * \text{Valor do Ponto de Função}$$

- Periodicidade: Na conclusão do projeto.

Indicador de Custo Médio das Manutenções de Requisitos - **CMMR**

- Objetivo: Tem por objetivo calcular o valor médio do custo das atividades de manutenção de requisitos ocorridas no projeto.
- Cálculo: O indicador é calculado com a seguinte fórmula:

$$CMMR = \frac{(\text{Valor Total do Custo de Manutenções})}{\text{Quantidade de manutenções}}$$

- Periodicidade: Na conclusão do projeto.

4 TREINAMENTOS E RECURSOS

Será elaborado o Manual do Usuário – MU para auxílio e apoio do usuário final nos sistemas o qual forem desenvolvidos e para os sistemas em manutenção será atualizado a manual do usuário. Caso o Manual do usuário não exista não será realizado nenhum material de apoio, fica a cargo do Cliente solicitar ao seus devidos responsáveis.

Os recursos utilizados na gerência de requisitos serão os mesmo citados no item 2.3 acompanhado de computadores com acesso a internet.

VI MÉTRICA

1 OBJETIVO

A quantidade de pontos de função de um sistema é medida com base nas funcionalidades solicitadas e entregues ao usuário. Esta medição foi feita levando em consideração a visão do usuário e as características do negócio em si presentes neste documento. A partir destas informações foram identificadas as funções de dados e as funções transacionais.

2 ESCOPO DA CONTAGEM

O contagem tem seu escopo delimitado aos módulos de Tratamento de Manifestação, Controle da Qualidade e Controle de Produtividade do Sistema de Ouvidoria da Previdência Social - SOUPrev.

3 TOTAL DE PONTOS DE FUNÇÃO NÃO AJUSTADOS

A partir das informações constantes ao longo deste projeto foram identificadas as funções de dados e as funções transacionais.

Diante destas informações identificou-se que o tamanho funcional não ajustado do sistema é de **539** pontos de função conforme quadro abaixo:

Quadro 171 – Contagem detalhada – Pontos de função não ajustados.

Processo elementar ou grupo de dados	Tipo	TD	AR/TR	Comple- xidade	PF
Manifestação	ALI	62	2	Alta	15
Usuário	ALI	4	1	Baixa	7
Classificação	ALI	2	1	Baixa	7
Histórico	ALI	5	1	Baixa	7
Área solucionadora	AIE	4	1	Baixa	5
Unidade solucionadora	AIE	4	2	Baixa	5
Benefício/Éspécie	AIE	3	2	Baixa	5
Município	AIE	3	1	Baixa	5
Modelo de resposta/encaminhamento	ALI	3	2	Baixa	7

Processo elementar ou grupo de dados	Tipo	TD	AR/TR	Comple- xidade	PF
Decisão	ALI	3	1	Baixa	7
Revisão	ALI	4	1	Baixa	7
Produtividade	ALI	4	2	Baixa	7
Perfil	ALI	2	1	Baixa	7
Equipe	ALI	2	1	Baixa	7
Irregularidades Bancárias	ALI	2	1	Baixa	7
Captar manifestação individual	EE	8	1	Baixa	3
Captar manifestação em lote	EE	10	1	Baixa	3
Lista de sugestão de distribuição	SE	2	1	Baixa	4
Distribuir manifestação individual	EE	7	3	Alta	6
Distribuir manifestação em lote	EE	11	3	Alta	6
Consultar manifestação	SE	13	4	Alta	7
Consultar espelho da manifestação de reclamação de benefício	CE	31	5	Alta	6
Consultar espelho da manifestação de reclamação de atendimento previdenciário	CE	36	5	Alta	6
Consultar espelho da manifestação de reclamação de atendimento bancário	CE	53	7	Alta	6
Consultar espelho da manifestação de elogio	CE	30	5	Alta	6
Consultar espelho da manifestação de sugestão	CE	27	5	Alta	6
Consultar espelho da manifestação de denúncia	CE	39	5	Alta	6
Consultar espelho da manifestação de solicitação diversas	CE	31	5	Alta	6
Consultar histórico da manifestação	CE	11	4	Alta	6
Consultar tanque do analista	SE	11	3	Média	5
Analisar manifestação nova	EE	17	4	Alta	6
Analisar manifestação retornada da área solucionadora	EE	22	4	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de reclamação de benefício (Implícita)	CE	16	2	Média	4
Alterar dados de manifestação de benefício	EE	18	3	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de atendimento previdenciário (Implícita)	CE	21	3	Alta	6
Alterar dados de manifestação de atendimento previdenciário (ver tipos)	EE	23	4	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de sugestão (Implícita)	CE	11	3	Média	4
Alterar dados de manifestação de sugestão (ver tipos)	EE	13	4	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de denúncia (Implícita)	CE	22	3	Alta	6
Alterar dados de manifestação de denúncia (ver tipos)	EE	24	4	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de elogio (Implícita)	CE	14	3	Média	4
Alterar dados de manifestação de elogio (ver tipos)	EE	16	4	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de	CE	15	3	Média	4

Processo elementar ou grupo de dados	Tipo	TD	AR/TR	Comple- xidade	PF
solicitação diversa (Implícita)					
Alterar dados de manifestação de solicitação diversa (ver tipos)	EE	17	4	Alta	6
Consultar para alterar dados de manifestação de empréstimo consignado (Implícita)	CE	37	4	Alta	6
Alterar dados de manifestação de empréstimo consignado (ver tipos)	EE	39	5	Alta	6
Consultar para Alterar tipo de manifestação	CE	18	3	Média	4
Alterar tipo de manifestação	EE	20	4	Alta	6
Consultar tanque do revisor	SE	13	5	Alta	7
Revisar manifestação de decisão de resposta final - Em desacordo	EE	24	6	Alta	6
Revisar manifestação de decisão de resposta final - De acordo ou Mudança de Cenário	EE	16	5	Alta	6
Revisar manifestação de decisão encaminhamento à Área Solucionadora - Em desacordo	EE	25	5	Alta	6
Revisar manifestação de decisão encaminhamento à Área Solucionadora - De acordo ou Mudança de Cenário	EE	17	4	Alta	6
Revisar manifestação de decisão encaminhamento com Resposta - Em desacordo	EE	25	7	Alta	6
Revisar manifestação de decisão encaminhamento com Resposta - De acordo ou Mudança de Cenário	EE	18	6	Alta	6
Incluir decisão de Resposta Final	EE	14	5	Alta	6
Incluir decisão de encaminhamento à Área Solucionadora	EE	15	5	Alta	6
Incluir decisão de encaminhamento com Resposta	EE	18	6	Alta	6
Apresentar Informações para Desdobrar manifestação	CE	8	2	Média	4
Desdobrar manifestação	EE	17	3	Alta	6
Vincular manifestação	EE	3	2	Baixa	3
Consultar Informações para Vincular manifestação	CE	8	2	Média	4
Consultar Manifestações Vinculadas manifestação	SE	11	2	Média	5
Desvincular de manifestação	EE	3	2	Baixa	3
Apresentar Documentos Anexados	EE	12	2	Média	4
Anexar documento	EE	4	2	Baixa	3
Visualizar anexo	CE	3	1	Baixa	3
Emitir relatório de produtividade por analista	SE	15	3	Média	5
Emitir relatório de produtividade por revisor	SE	15	3	Média	5
Emitir relatório de produtividade por equipe	SE	15	3	Média	5
Exportar relatório de produtividade	CE	12	3	Média	4
Imprimir relatório de produtividade	CE	12	3	Média	4
Emitir relatório de qualidade por analista	SE	13	3	Média	5
Emitir relatório de qualidade por equipe	SE	12	2	Média	5
Gerar listagem das manifestações do relatório de qualidade	SE	10	5	Alta	7

Processo elementar ou grupo de dados	Tipo	TD	AR/TR	Comple- xidade	PF
Exportar relatório de qualidade	CE	13	3	Média	4
Imprimir relatório de qualidade	CE	13	3	Média	4
Emitir relatório de erros frequentes	SE	11	3	Média	5
Gerar listagem das manifestações do relatório de erros	SE	9	5	Alta	7
Exportar relatório de erros frequentes	CE	10	3	Média	4
Imprimir relatório de erros frequentes	CE	10	3	Média	4
Gerar gráfico de produtividade por analista	SE	10	3	Média	5
Gerar gráfico de produtividade por revisor	SE	10	3	Média	5
Gerar gráfico de produtividade por equipe	SE	9	3	Média	5
Exportar gráfico de produtividade	CE	12	3	Média	4
Imprimir gráfico de produtividade	CE	12	3	Média	4
Gerar gráfico de qualidade por analista	SE	10	3	Média	5
Gerar gráfico de qualidade por equipe	SE	9	3	Média	5
Exportar gráfico de qualidade	CE	5	3	Baixa	3
Imprimir gráfico de qualidade	CE	5	3	Baixa	3
Gerar gráfico de erros frequentes	SE	9	3	Média	5
Exportar gráfico de erros frequentes	CE	5	3	Baixa	3
Imprimir gráfico de erros frequentes	CE	5	3	Baixa	3
Consultar Unidade de Atendimento	SE	8	2	Média	5
Consultar classificação	SE	6	2	Média	5
Consultar situação do benefício	CE	3	1	Baixa	3
Combo modelo de encaminhamento	CE	4	1	Baixa	3
Combo modelo de resposta	CE	4	1	Baixa	3
Combo equipe	CE	3	1	Baixa	3
Combo analista	CE	3	1	Baixa	3
Combo revisor	CE	3	1	Baixa	3
Combo tipo de manifestação	CE	3	1	Baixa	3
Combo subtipo de manifestação	CE	3	1	Baixa	3
Combo classificação	CE	3	1	Baixa	3
Consultar Endereço (CEP)	CE	7	1	Baixa	3
Total de pontos de função não ajustados					539

Fonte: Autor.

4 FATOR DE AJUSTE

O valor do fator de ajuste (VAF) é baseado em 14 características gerais de sistema, as quais são identificadas os níveis de influência sobre a aplicação

variando de acordo com a ocorrência. Estas características indicam como o sistema é afetado de maneira geral.

Quadro 172 – Condições de intervalo – Nível total de influência.

Condições de intervalo	Peso
Nenhuma influência	0
Influência mínima	1
Influência moderada	2
Influência média	3
Influência significativa	4
Grande influência	5

Fonte: Vazquez, Simões, Albert. P. 121

Quadro 173 – Características gerais do sistema – Nível total de influência.

Características gerais do sistema (CGS)	Peso
Comunicação de dados	4
Processamento distribuído	4
Desempenho	4
Configuração altamente utilizada	1
Volume de transações	3
Entrada de dados online	5
Eficiência do usuário final	4
Atualização online	3
Complexidade de processamento	1
Reusabilidade	1
Facilidade de instalação	1
Facilidade de operação	0
Múltiplos locais	0
Facilidade de mudança	4
Nível Total de Influência – TDI	35

Fonte: Autor.

O valor do fator de ajuste (VFA) que será aplicado é definido após a identificação do valor da soma de todos os TDIs e inclusão do valor na seguinte fórmula $VFA = (TDI * 0,01) + 0,65$, conforme Manual de práticas de contagem de

pontos de função (CPM)¹¹ criado pelo IFPUG. Assim, o valor de ajuste desta aplicação é o seguinte:

$$\text{VFA} = (35 * 0,01) + 0,65$$

$$\text{VFA} = 1,00$$

5 APURAÇÃO

A contagem detalhada do projeto de desenvolvimento em questão foi feita considerando as funcionalidades que foram solicitadas e entregues ao usuário (ADD), a funcionalidade de conversão¹² (CFP) e o fator de ajuste identificado.

Assim, o valor ajustado do software é calculado com base na fórmula DFP = (ADD + CFP) * VAF, onde DFP é o tamanho do software instalado.

$$\text{DFP} = (\text{ADD} + \text{CFP}) * \text{VAF}$$

$$\text{DFP} = (539 + 0) * 1,00$$

$$\text{DFP} = 539 \text{ pontos de função ajustados.}$$

¹¹ Manual de práticas de contagem que tem por objetivo a padronização da técnica, atualmente encontra-se na versão 4.3.1, está disponível gratuitamente para os membros do IFPUG, não membros somente mediante aquisição.

¹² Função de dados ou de transação com o objetivo de converter dados e/ou prover outros requisitos de conversão indicados pelo usuário

VII TESTE DE SOFTWARE

1 PLANO DE TESTE

1.1 Objetivo

Abrange o planejamento, especificação e documentação dos testes, a abrangência, abordagem, recursos e programação de todas as atividades do teste. Identifica os requisitos que vão ser testados na versão, os tipos de testes que vão ser realizados, bem como os responsáveis, os prazos para conclusão de acordo com o calendário da versão e os riscos associados.

1.2 Propósito

1.2.1 Itens de funcionalidades

As funcionalidades a serem testadas neste processo são:

- RF3 - Captar Manifestação;
- RF4 - Consultar Manifestação;
- RF1 - Distribuir Manifestação.
- RF18, RF19, RF20 e RF21 - Revisar Manifestação.

1.2.2 Referências do teste

Para atender os itens de teste os documentos utilizados contêm o detalhamento do requisito, a modelagem do sistema e a especificação do requisito.

- DDR - Documento de Definição de Software;
- Modelo de caso de uso;
- Diagrama de fluxo de dados;
- Modelo entidade relacionamento conceitual;

- Diagrama de contexto;
- ECU01 – Distribuir manifestação;
- ECU02 – Captar manifestação;
- ECU03 – Consultar manifestação;
- ECU11 – Revisar manifestação.

1.3 Organização do plano

Este documento apresenta as principais atividades, técnicas e ferramentas usadas para o teste das funcionalidades. Permitir identificação das principais tarefas de teste e a estimativa de tempo para cada uma e as restrições significativas como recursos e prazos.

1.3.1 Recursos

Os recursos necessários pelo ambiente e pelos itens de teste, os recursos humanos alocados para a execução de cada item de teste, bem como as responsabilidades específicas foram definidas conforme o Quadro 174.

Quadro 174 – Recursos e papéis dos profissionais.

Papel	Profissional	Ambiente
Gerente de teste	Márcia Silva de Moraes	Homologação
Projetista de teste	Márcia Silva de Moraes	Homologação
Analista de teste	Márcia Silva de Moraes	Homologação
Desenvolvedor	José da Silva	Homologação

Fonte: Autor.

Quadro 175 – Responsabilidades dos profissionais.

Responsabilidades						
Grupo	Gerenciar	Projetar	Preparar	Executar	Verificar	Resolver
Desenvolvedor						X
Testador					X	
Operador						
Cliente						
Suporte			X			
Gerência	X					
Admin. BD		X				
Qualidade					X	

Fonte: Autor.

1.3.2 Hardware

Abaixo, os requisitos de hardware e rede utilizados na atividade de execução do teste:

- Rede com fio;
- Rede sem fio;
- Processador 1GHz;
- RAM 512.

1.3.3 Software

Os requisitos de software utilizado na atividade de execução do teste.

- Browser compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

1.3.4 Banco de Dados

O banco de dados utilizado na atividade de execução do teste é o Banco de Dados MySQL, versão 5.4.

1.3.5 Segurança

Criptografia de acesso foi utilizada para garantir a segurança utilizada no ambiente que os testes vão ser executados.

1.3.6 Características

Quadro 176 – Características do processo de teste de software.

Característica	Descrição	Sim	Não
Teste Unitário	Validar individualmente cada um dos componentes utilizados na implementação das funcionalidades do sistema. São realizados ao longo do fluxo de implementação.		X
Teste de Integração	Validar a integração entre componentes e pacotes desenvolvidos para implementação das funcionalidades do sistema. São realizados ao longo do fluxo de implementação após os testes unitários e integração dos componentes.		X
Teste de Sistema	Validar se todos os elementos do sistema foram adequadamente integrados e estão de acordo com os requisitos especificados. São realizados pela equipe de desenvolvimento, no fluxo de testes, conforme definido no Plano.	X	
Teste de Aceitação	Validar se o sistema está de acordo com os requisitos especificados. O teste de aceitação deverá ser realizado pelo cliente em ambiente de homologação e seu sucesso indica que o sistema está pronto para ser posto em produção.	X	

Fonte: Autor.

1.4 Atividades a serem desenvolvidas

1.4.1 Artefatos gerados pelo teste

Quadro 177 – Tarefas de teste.

Artefatos	Sim	Não
-----------	-----	-----

Artefatos	Sim	Não
Plano de Teste	X	
Especificação do projeto de teste		X
Especificação dos casos de teste	X	
Especificação dos procedimentos de teste		X
Relatório de encaminhamento dos itens de teste		X
Diário de teste		X
Relatório de incidentes de teste		X
Relatório de resumo de teste		X

Fonte: Autor.

1.4.2 Cronograma

Quadro 178 – Atividades e prazos.

Tarefas e cronograma			
Ordem	Descrição da tarefa	Dependências	Responsável
1	Definição do Plano de Teste		Gerente de teste
2	Caso de teste – Captar Manifestação	Possuir manifestações cadastradas com os status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria-Geral”.	Analista de teste
3	Caso de teste – Consultar manifestação	Possuir manifestações cadastradas.	Analista de teste
4	Caso de teste – Distribuir manifestação	Possuir manifestações cadastradas com os status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria-Geral”.	Analista de teste

Fonte: Autor.

1.5 Análise de Riscos

Quadro 179 – Análise de risco.

Riscos		
Descrição do Risco	Descrição do Impacto	Mitigação
Atraso de entrega da fase anterior	Atraso na fase de implementação	Aumento de equipe alocada
Falta de equipamento	Equipamentos com defeito ainda não solucionados	Solicitar máquina de setor distinto

Fonte: Autor.

1.6 Garantia da qualidade

1.6.1 Critérios de suspensão

As atividades de teste serão suspensas, em parte ou completamente, caso as seguintes ocorram:

- Ambiente de teste desatualizado da versão;
- Artefatos desatualizados;
- Falta de informação.

1.6.2 Critérios de reinício

Para que sejam retomadas as atividades de execução dos testes, após a suspensão dos mesmos, devem ser observados os seguintes critérios:

- Os defeitos apresentados anteriormente sejam sanados;
- A comunicação do Gerente de Implementação quanto a disponibilidade da versão;
- Atualização dos artefatos necessários;
- Autalização e disponibilização do ambiente de testes.

1.6.3 Critérios de aprovação

Para aprovação dos resultados dos testes executados é necessário que 100% dos erros de criticidades “Grave” e “Média” e 90% dos erros de criticidade “Baixa” sejam sanados.

1.7 Gerência de configuração

- Os defeitos serão registrados com número específico e a atualização da versão deve citar os defeitos sanados na citada versão;
- As atualizações devem citar nota informativa incluindo os defeitos tratados e o responsável pelo devido tratamento.

2 CASOS DE TESTE

2.1 Caso de teste – ECU01 – Distribuir manifestação

Quadro 180 – Caso de teste – ECU01 – Distribuir manifestação.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
01	Distribuir manifestação única	01.01	Distribuir uma determinada manifestação a um usuário sem informar parâmetro de pesquisa	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade. As manifestações devem estar com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.	N/A	# Nenhuma manifestação deve ser apresentada ao usuário # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a consulta de manifestação sem existir nenhuma manifestação pendente	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.
		01.02	Distribuir uma determinada manifestação que não esteja pendente na Ouvidoria-Geral a um usuário.		# Código da manifestação # Analista # Equipe	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # A manifestação não deve ser captada	2	Confirmar a consulta de manifestação pendente na Ouvidoria-Geral	Apresentar mensagem informando que a manifestação não pode ser distribuída. A manifestação não deve ser distribuída.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		01.03	Distribuir manifestação a um usuário sem confirmar a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	3	Não confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi cancelada A manifestação não deve ser distribuída.
		01.04	Distribuir uma determinada manifestação pendente a um usuário na Ouvidoria-Geral informando o parâmetro de pesquisa		# Código da manifestação # Analista # Equipe	# Apenas a manifestação que está de acordo com o parâmetro informado deverá ser distribuída # A manifestação deve ser distribuída	4	Confirmar a consulta de manifestação pendente na Ouvidoria-Geral	Apresentar a manifestação de acordo com os parâmetros de pesquisa informados
		01.05	Distribuir uma determinada manifestação a um usuário informando o parâmetro de pesquisa inexistente		# Código da manifestação # Analista # Equipe	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # A manifestação não deve ser captada	5	Confirmar a consulta de manifestação sem existir nenhuma manifestação cadastrada	Apresentar listagem de resultados com uma mensagem informando ao usuário que não existe manifestação cadastrada com este código

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		01.06	Distribuir manifestação a um usuário confirmando a operação		# Confirmação da operação	# Apenas a manifestação que está de acordo com o parâmetro informado deverá ser distribuída # Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário	6	Confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação efetuada com sucesso. As manifestações devem ser distribuídas.
02	Distribuir manifestação em lote	02.01	Distribuir determinada quantidade de manifestações a um usuário sem informar parâmetro de pesquisa	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade. As manifestações devem estar com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.	N/A	# Nenhuma manifestação deve ser captada # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a consulta de manifestações sem existir nenhuma manifestação pendente	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.
		02.02	Distribuir determinada quantidade de manifestações que não esteja pendente na Ouvidoria-Geral a um usuário		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações # Tipo # Subtipo	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # As manifestações não devem ser	2	Confirmar a consulta de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral	Apresentar mensagem informando que as manifestações não podem ser captadas

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
					# Analista # Equipe # Status	distribuídas.			
		02.03	Distribuir determinada quantidade de manifestações a um usuário sem confirmar a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # As manifestações não devem ser distribuídas	3	Não confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi cancelada As manifestações não devem ser distribuídas.
		02.04	Distribuir determinada quantidade de manifestações pendentes a um usuário na Ouvidoria-Geral informando o parâmetro de pesquisa		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações # Tipo # Subtipo # Analista # Equipe # Status	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # As manifestações devem ser distribuídas	4	Confirmar a consulta de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral	Apresentar as manifestações de acordo com os parâmetros de pesquisa informados

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		02.05	Distribuir determinada quantidade de manifestações a um usuário informando o parâmetro de pesquisa inexistente		# Código da manifestação# Quantidade de manifestações # Tipo # Subtipo # Analista # Equipe # Status	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # As manifestações devem ser distribuídas	5	Confirmar a consulta de manifestações sem existir nenhuma manifestação cadastrada	Apresentar listagem de resultados com uma mensagem informando ao usuário que não existe a quantidade de manifestações solicitadas
		02.06	Distribuir determinada quantidade de manifestações a um usuário confirmando a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # As manifestações devem ser distribuídas	6	Confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação efetuada com sucesso. As manifestações devem ser distribuídas.
03	Distribuir manifestações a partir da lista de sugestão	03.01	Distribuir um determinado grupo de manifestações aos usuários da lista de distribuição sem informar quais são os usuários.	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade. As manifestações devem estar com status "Em aceita" ou "Retornada à Ouvidoria".	N/A	# Nenhuma manifestação deve distribuída # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a distribuição de manifestação sem existir nenhuma usuários selecionado na lista de sugestão	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		03.02	Distribuir um determinado grupo de manifestações aos usuários da lista de distribuição sem confirmar a operação		# Confirmação da operação	# Nenhuma manifestação deve distribuída # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	2	Não confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi cancelada As manifestações não devem ser distribuídas.
		03.03	Distribuir um determinado grupo de manifestações aos usuários da lista de distribuição selecionando quais são os usuários.		N/A	# As manifestações devem distribuídas # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	3	Confirmar a distribuição de manifestação existindo usuário selecionado na lista de sugestão	A apresentar mensagem de sucesso ao usuário As manifestações devem ser distribuídas.
		03.04	Distribuir um determinado grupo de manifestações aos usuários da lista de distribuição confirmando a operação		# Seleção do item na lista de sugestão	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # As manifestações devem distribuídas	4	Confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi concluída com sucesso As manifestações devem ser distribuídas.

Fonte: Autor.

2.2 Caso de teste – ECU02 – Captar manifestação

Quadro 181 – Caso de teste – ECU02 – Captar manifestação.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
01	Captar manifestação única	01.01	Captar uma determinada manifestação sem informar parâmetro de pesquisa	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade. As manifestações devem estar com status “Em aceita” ou “Retornada à Ouvidoria”.	N/A	# Nenhuma manifestação deve ser apresentada ao usuário # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a consulta de manifestação sem existir nenhuma manifestação pendente	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.
		01.02	Captar uma determinada manifestação que não esteja pendente na Ouvidoria-Geral		# Código da manifestação	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # A manifestação não deve ser captada	2	Confirmar a consulta de manifestação pendente na Ouvidoria-Geral	Apresentar mensagem informando que a manifestação não pode ser captada
		01.03	Captar uma determinada manifestação informando o parâmetro de pesquisa inexistente		# Código da manifestação	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # A manifestação não deve ser captada	3	Confirmar a consulta de manifestação sem existir nenhuma manifestação cadastrada	Apresentar listagem de resultados com uma mensagem informando ao usuário que não existe manifestação cadastrada com este código

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		01.04	Captar uma determinada manifestação pendente na Ouvidoria-Geral informando o parâmetro de pesquisa		# Código da manifestação	# Apenas a manifestação que está de acordo com o parâmetro de pesquisa informado deverá ser apresentada ao usuário. # A manifestação deve ser captada	4	Confirmar a consulta de manifestação pendente na Ouvidoria-Geral	Apresentar a manifestação de acordo com os parâmetros de pesquisa informados A manifestação deve ser captada
		01.05	Captar manifestação sem confirmar a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	5	Não confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi cancelada A manifestação não deve ser captada.
		01.06	Captar uma determinada manifestação sem informando parâmetro de pesquisa válido		# Código da manifestação	# A manifestação deve ser captada # Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário	6	Confirmar a operação de captação	A apresentar mensagem de sucesso ao usuário. A manifestação deve ser captada,

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		01.07	Captar uma determinada manifestação que esteja pendente na Ouvidoria-Geral		# Código da manifestação	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # A manifestação deve ser captada	7	Confirmar a consulta de manifestação pendente na Ouvidoria-Geral	Apresentar mensagem de sucesso A manifestação deve ser captada
		01.08	Captar manifestação confirmando a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # A manifestação deve ser captada	8	Confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi concluída A manifestação deve ser captada.
02	Captar manifestação em lote	02.01	Captar determinada quantidade de manifestações sem informar parâmetro de pesquisa	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade. As manifestações devem estar com status "Em aceita" ou "Retornada à Ouvidoria".	N/A	# Nenhuma manifestação deve ser apresentada ao usuário # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a consulta de manifestações sem existir nenhuma manifestação pendente	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		02.02	Captar determinada quantidade de manifestações que não esteja pendente na Ouvidoria-Geral		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # As manifestações não devem ser captadas	2	Confirmar a consulta de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral	Apresentar mensagem informando que as manifestações não podem ser captadas
		02.03	Captar determinada quantidade de manifestações informando o parâmetro de pesquisa inexistente		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário# As manifestações não devem ser captadas	3	Confirmar a consulta de manifestações sem existir nenhuma manifestação cadastrada	Apresentar listagem de resultados com uma mensagem informando ao usuário que não existe a quantidade de manifestações solicitadas
		02.04	Captar manifestação sem confirmar a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	4	Não confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi cancelada As manifestações não devem ser captadas.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		02.05	Captar determinada quantidade de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral informando o parâmetro de pesquisa		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário # As manifestações não devem ser captadas	5	Confirmar a consulta de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral	Apresentar as manifestações de acordo com os parâmetros de pesquisa informados
		02.06	Captar determinada quantidade de manifestações informando parâmetro de pesquisa		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # Manifestações captadas	6	Confirmar a consulta de manifestações	A apresentar mensagem de sucesso ao usuário. Manifestações captadas
		02.07	Captar determinada quantidade de manifestações que pendente na Ouvidoria-Geral		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # Manifestações não devem ser captadas	7	Confirmar a consulta de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral	Apresentar mensagem informando que as manifestações foram captadas
		02.08	Captar determinada quantidade de manifestações informando o parâmetro de pesquisa existente		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # As manifestações não devem ser captadas	8	Confirmar a consulta de manifestações	Apresentar mensagem informando que as manifestações foram captadas

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		02.09	Captar manifestação confirmando a operação		# Confirmação da operação	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário	9	Confirmar a operação a ser realizada.	Apresentar a manifestação informando que a operação foi concluída As manifestações devem ser captadas.
		02.10	Captar determinada quantidade de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral informando o parâmetro de pesquisa		# Código da manifestação # Quantidade de manifestações	# Uma mensagem de sucesso deve ser apresentada ao usuário # As manifestações devem ser captadas	10	Confirmar a consulta de manifestações pendentes na Ouvidoria-Geral	Apresentar as manifestações de acordo com os parâmetros de pesquisa informados

Fonte: Autor.

2.3 Caso de teste – ECU03 – Consultar manifestação

Quadro 182 – Caso de teste – ECU03 – Consultar manifestação.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
01	Consultar manifestação	01.01	Consultar manifestação sem existir nenhuma manifestação cadastrada	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade.	# Manifestação # Nome do cidadão # Número do benefício	# Nenhuma manifestação deve ser apresentada ao usuário # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a consulta das manifestações sem existir nenhuma manifestação cadastrado	Apresentar listagem de resultados com uma mensagem informando ao usuário que não existem manifestações cadastradas
		01.02	Consultar manifestação cadastrada sem informar os parâmetros de pesquisa		N/A	Todas as manifestações devem ser apresentadas ao usuário	2	Confirmar a consulta das manifestações sem informar os parâmetros de pesquisa	Apresentar a listagem de resultados com todas as manifestações cadastradas
		01.03	Consultar manifestações cadastradas informando os parâmetros de pesquisa		# Manifestação # Nome do cidadão # Número do benefício	Apenas as manifestações que estão de acordo com os parâmetros de pesquisa informados deverão ser apresentadas ao usuário	3	Confirmar a consulta das manifestações informando os parâmetros de pesquisa	Apresentar a listagem de manifestações de acordo com os parâmetros de pesquisa informados

Fonte: Autor.

2.4 Caso de teste – ECU11 – Revisar manifestação

Quadro 183 – Caso de teste – ECU11 – Revisar manifestação.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
01	Revisar manifestação do tanque de pendências	01.01	Concluir a revisão com avaliação “Em desacordo” sem informar o Erro ocorrido.	O usuário deve estar autenticado no sistema e possuir perfil que permita seu acesso à funcionalidade.	# Avaliação = “Em desacordo” # Categoria de erros	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a avaliação da manifestação com parâmetro “Em desacordo” sem existir nenhum erro selecionado.	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.
		01.02	Concluir a revisão com avaliação “Em desacordo” sem informar a justificativa.		# Avaliação = “Em desacordo”. # Justificativa	# Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	2	Confirmar a avaliação da manifestação com parâmetro “Em desacordo” sem existir justificativa.	A apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que os campos <nome do campo> são obrigatórios.
		01.03	Concluir a revisão com avaliação “Em desacordo” e a mesma seguir o fluxo normal, sem retornar ao analista responsável.		# Avaliação = “Em desacordo”.	# A manifestação deve retornar ao analista responsável pela análise.	3	Confirmar a avaliação da manifestação.	Alterar o status da manifestação para “Em análise” e analista responsável sendo o último analista responsável pela análise.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		01.04	Concluir a revisão com avaliação “De acordo” e a mesma retornar ao analista responsável.		# Avaliação = “De acordo”.	# A manifestação deve ser encaminhada a área solucionadora ou a correspondência deve ser enviada ao manifestante.	4	Confirmar a avaliação da manifestação.	Alterar o status da manifestação para “Encaminhada à área solucionadora” ou “Resposta enviada”.
		01.05	Não confirmar a operação de revisão.		# Confirmação da operação	# A operação não deve ser concluída.	5	Não confirmação da operação.	Cancelar a operação e a revisão não deve ser concluída.
		01.06	Confirmar a operação de revisão.		# Confirmação da operação	# A operação deve ser concluída.	6	Confirmar a operação.	Alterar o status da manifestação para “Encaminhada à área solucionadora” ou “Resposta enviada”.
02	Revisar manifestação específica	02.01	Informar código da manifestação que não esteja no tanque de pendências para revisar	O usuário deve estar logado no sistema e ter permissão para acesso a esta funcionalidade.	# Código da manifestação	# Nenhuma manifestação deve ser apresentada ao usuário # Mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	1	Confirmar a solicitação de revisão da manifestação sem existir pré-requisitos para revisão.	Apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que o código a manifestação não foi encontrada.

Cenário		Caso			Passo				
#	Descrição	#	Objetivo	Pré-Condição	Entrada	Pós-Condição	#	Ação	Resultado Esperado
		02.02	Informar código da manifestação inválido	.	# Código da manifestação	# Nenhuma manifestação deve ser apresentada ao usuário # Uma mensagem de erro deve ser apresentada ao usuário	2	Confirmar a solicitação de revisão da manifestação sem existir pré-requisitos para revisão.	Apresentar mensagem de erro ao usuário informando-o que o código a manifestação é inválida.

Fonte: Autor.

CONCLUSÃO

O estudo permitiu compreender que a ampliação do conhecimento sobre engenharia de requisitos por si só gerou um aprendizado compartilhado com efeitos positivos para a apresentação de uma nova proposta para concepção deste projeto.

Com o propósito principal de otimizar rotinas essenciais gerando dados estatísticos e qualitativos quanto à produção e qualidade do serviço prestado pela instituição, apresentando informações gerenciais detalhadas e resumidas provenientes de dados históricos e transacionais, o projeto proposto atenderá os objetivos a que se propõe demonstrando ser bastante eficiente, uma vez que aplica os conceitos e técnicas da engenharia de software, auxiliando no processo de criação e extração de dados, transformando-os em informações e apresentando-os de forma a obter indicações da evolução e histórico dos dados possibilitando a busca e interpretação de informações armazenadas, garantindo maior acuracidade nas tomadas de decisão, permite estabelecer uma aproximação integrada e colaborativa para capturar, criar, organizar e usar todos os ativos de informação das manifestações da Ouvidoria-Geral, antecipando as mudanças bruscas com uma visão clara sobre as demandas e busca dos cidadãos por auxílio da Ouvidoria-Geral, situações que possam afetar direta e indiretamente a Previdência Social e administração pública.

Ganhos com produtividade, rendimento e melhorias nos processos da Ouvidoria-Geral são exemplos de como a tecnologia da informação pode representar um enorme diferencial a ser explorado pela administração pública.

REFERÊNCIAS

BOOCH, Grady et all. *UML: Guia do Usuário*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

BOEHM, Barry W. *Software Engineering Economics*. Prentice Hall, Inc. 1981.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Portaria MPS Nº 751, de 29 de dezembro 2011. Dispõe dos Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social – MPS. *Diário Oficial da União*, Brasília. 30 de dez. 2013a. Seção 1. p 47.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Portaria MPS Nº 751, de 29 de dezembro 2011. Dispõe dos Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Previdência Social – MPS. Disponível em: <<http://www3.dataprev.gov.br/sislex/paginas/66/MPS/2011/751.htm>>. Acesso em 15 de julho de 2013.

BRASIL. Decreto Presidencial nº 6.932 de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm>. Acesso em 15 de julho de 2013.

BRASIL. Instrução Normativa nº 28/2008 INSS/PRES. Brasília, 16 de maio de 2008. Disponível em <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/38/INSS-PRES/2008/28.htm>>. Acesso em 15 de julho de 2013.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – Exercício 2012. Brasília. 2013a. Disponível em: <http://www.mps.gov.br/arquivos/office/1_130430-102617-088.pdf>. Acesso em 15 de julho de 2013.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – *Exercício 2012*. Brasília. 2013b.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Ouvidoria-Geral da Previdência Social. Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria-Geral da Previdência Social OUGPS/MPS, 2ª edição. Brasília 2012. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/3_120120-091044-277.pdf>. Acesso em 15/ de julho de 2013.

BRASIL. *Lei 8.213, de 24 de julho de 1991*. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, 24 de julho de 1991.

Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm>. Acesso em 15 de julho de 2013.

BRASIL. Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 449/2007. Brasília, 08 de novembro de 2007. Disponível em <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/64/MPS-INSS-DATAPREV/2007/449.htm>>. Acesso em 15 de julho de 2013.

BRASIL. Portaria Conjunta MPS/INSS/DATAPREV 328/2010. Brasília, 25 de junho de 2010. Disponível em <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/64/MPS-INSS-DATAPREV/2010/328.htm#rev>>. Acesso em 15 de julho de 2013.

CASTRO, Eduardo J. R.; GUIMARÃES, Fernando de Albuquerque. Nota de Aula de Análise de Requisitos. Brasília: Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, 2012.

HEUSER, Carlos Alberto. *Projeto de Banco de Dados*. 6ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

LYRA, Rubens Pinto. PINTO, Eliana. *Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil*. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

MONTEIRO, Emiliano Soares. *Projeto de sistemas e banco de dados*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

PRESSMAN, Roger S. Engenharia de Software. *Uma abordagem profissional*. Porto Alegre: AMGH, 2011.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. Guia PMBOK: *Um guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos*. 4 ed. EUA: PMI, 2008.

RIOS, Emerson. DOCUMENTAÇÃO DE TESTE. Dissecando a norma ou padrão IEEE 829. Instituto de Teste de Software, 2007.

VARGAS, Ricardo Viana. Gerenciamento de Projetos: Estabelecendo diferenciais competitivos. 6ª edição. Rio de Janeiro. Brasport, 2005.

VAZQUES, C. E.; SIMÕES, G. S.; ALBERT, R. M. Análise de Pontos de Função. *Medição, Estimativa e Gerenciamento de Projetos de Software*. 11ed. São Paulo: Editora Érica, 2011.

GLOSSÁRIO

ADD – Tamanho das funções a serem entregues ao usuário, no que se refere à métrica de software.

ALI – No que se refere à métrica de software, grupo de dados ou informações de controle, logicamente relacionado que é identificável pelo usuário e mantido na fronteira da aplicação. Sua intenção primária é armazenar dados adicionados, modificados ou excluídos por meio de um ou mais processos elementares da aplicação contada.

AIE – No que se refere à métrica de software, é um grupo de dados ou informações de controle logicamente relacionados, identificável pelo usuário e lido pela aplicação. Sua intenção primária é armazenar dados referenciados por meio de um ou mais processos elementares dentro da fronteira da aplicação sendo contada.

APF – Técnica que permite calcular o tamanho funcional de uma aplicação de software.

AR – Arquivo Referenciado – No que se refere à métrica de software, indica uma função de dados lida e/ou mantida por uma função de transação.

Baseline – Linha base, marco do projeto. Produtos revisados e entregues que finalizam uma determinada fase do projeto.

Browsers – Ferramentas utilizadas para navegação na internet.

CE – Processo elementar que apenas envia dados ou informações de controle para fora da aplicação sendo contada. Trata-se de dados simples, ou seja, sua lógica de processamento não pode conter fórmulas matemáticas nem criar dados derivados e não inclui, altera ou exclui informações, no que se refere à métrica de software.

CFP – Tamanho da funcionalidade de conversão na métrica de software.

Checklist – Lista de verificação com determinados itens a serem avaliados e analisados.

CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – Número que identifica uma pessoa jurídica junto a Receita Federal.

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas – Número que identifica uma pessoa física junto a Receita Federal.

CPM – Manual de práticas de contagem que tem por objetivo a padronização da técnica, atualmente encontra-se na versão 4.3.1.

DDR – Artefato que tem por objetivo concentrar e organizar todos os requisitos identificados para o sistema, fornecendo aos membros da equipe de projeto, as informações necessárias para a implementação, assim como para a realização dos testes e homologação do sistema.

DFD – Diagrama de Fluxo de Dados – Apresenta os modelos do domínio de informação e domínio funcional.

DFP – Valor da contagem de pontos de função do projeto de desenvolvimento, no que se refere à métrica de software.

DICID – Divisão de Interação com o Cidadão da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

DIGER – Divisão de Informações Gerenciais da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

DIVAP – Divisão de Análise e Processamento da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

DOC – Formato de arquivo de tratamento de texto.

DOU – Diário Oficial da União - veículo de comunicação utilizado pela Imprensa Nacional a fim de tornar público todo e qualquer assunto acerca do âmbito federal.

DHF – Diagrama Hierárquico de Função – Representa graficamente as funcionalidades do sistema e sua hierarquia no projeto.

ECUxx – Especificação de caso de uso, auxilia na comunicação do desenvolvedor com o cliente descrevendo o cenário a ser traçado no sistema.

EE – Processo elementar que processa dados ou informações de controle vindos de fora da fronteira da aplicação com o intenção principal de incluir, alterar ou excluir dados de um mais arquivos lógicos internos e/ou modificar o comportamento da aplicação, no que se refere à métrica de software.

FAxx – Representado no documento como (FAxx), fluxos alternativos que representa uma alternativa ao caminho do fluxo principal do sistema.

FExx – Representado no documento como (FExx), exceções que devem ser levadas em consideração no fluxo de cada rotina do sistema.

GB – *Gigabite* – Unidade de medida de informação utilizada para especificar tamanho ou quantidade de memória ou capacidade de armazenamento de uma máquina.

GIF – *Graphics Interchange Format* – Formato de arquivo de imagem de mapa de bits muito utilizado na internet.

HD – *Hard Disk* – Disco rígido do computador onde são armazenadas as informações e onde o sistema operacional é instalado.

INSS – Instituto Nacional de Seguro Social – Criado em 27 de junho de 1990, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da junção do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social - IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social - INPS, como autarquia vinculada ao Ministério da Previdência Social - MPS.

IFPUG – *International Function Point Users Group* - Organismo internacional responsável pela manutenção e evolução do padrão de Análise de Ponto de Função.

JPEG – *Joint Photographics Experts Group* – Formato de arquivo compactado de imagem.

JPG – Vide JPEG.

Layout – Elo visual de comunicação com o usuário.

LMSG – Especificação das mensagens a serem apresentadas ao usuário de acordo com determinada rotina realizada no sistema, indica que a ação foi realizada

conforme regras pré-estabelecidas ou que algo não foi feito conforme regras pré-estabelecidas.

MER – Modelo Entidade-Relacionamento – Técnica de modelagem de dados representada por diagramas utilizados para a comunicação entre os desenvolvedores e os profissionais de negócio.

MB – Megabyte – Unidade de medida de informação utilizada para especificar tamanho ou quantidade de memória ou capacidade de armazenamento de uma máquina.

Menu – Listagem de opções disponíveis ao usuário por níveis.

Mozilla Firefox – Navegador de internet com código livre, com distribuição gratuita.

MPS – Ministério da Previdência Social - Instituição pública com o objetivo de reconhecer e conceder direitos aos seus segurados. A Previdência Social é o seguro social para a pessoa que contribui.

NESMA - *Netherlands Software Metrics* - Associação de usuários de métricas de software da Holanda, fundada em 1989, composta por voluntários, que mantém seu próprio Manual de Práticas de Contagens.

ODT – Formato de documento padrão de escritório, editáveis, aberto e público.

On-line – Estar disponível para acesso de forma imediata.

OUGPS – Ouvidoria-Geral da Previdência Social – órgão que tem por objetivo maior a aproximação do cidadão à Administração Pública Federal, por meio da criação de um canal, pós-atendimento, de comunicação permanente, imparcial e transparente para a sociedade assistida pelos serviços prestados acerca da Previdência Social.

PDF – *Portable Document Format* – formato de arquivo que descrevem documentos que contenham texto, gráficos e/ou imagens em formato independente de dispositivo de resolução.

PDS – Artefato produzido durante o processo de análise do negócio, é nele que é apresentado a modelagem do negócio e a identificação do problema.

PMBOK – Guia o qual compila as melhores práticas existentes e praticadas nas mais diversas organizações a partir de estudos sobre gerenciar projetos.

PNG – *Portable Network Graphics* - formato de dados utilizado para imagens.

PREVCartas – Central de recebimento de correspondências do Ministério da Previdência Social.

Pxx – Representado no documento como [Pxx], passos que o fluxo do sistema deve seguir para o funcionamento de acordo com a necessidade do cliente.

RCxx – Requisito complementar do sistema, representado no documento como (RCxx) relacionam as características e propriedades dos requisitos funcionais do Módulo Publicação e Vendas.

Rede – Estrutura física e lógica e permite a comunicação de dois ou mais computadores.

RFxx – Requisitos funcionais do sistema, descreve como o sistema deve se comportar de acordo com determinada rotina.

RNGxx – Representado no documento como (RNGxx), regra de negócio estabelecida para o fluxo de determinada funcionalidade do sistema.

RNF – Relacionam os aspectos de qualidade desejada (requisitos não-funcionais de qualidade), como confiabilidade, eficiência, portabilidade, usabilidade ou qualquer outra característica que o sistema deva atender, como padrões, regulamentos e contratos com os quais o sistema deve ter conformidade.

SE – Processo elementar que envia dados ou informações de controle para fora da fronteira da aplicação com objetivo de apresentar informação ao usuário incluindo lógica de processamento que efetue, obrigatoriamente, criação de dados derivados e/ou inclusão, alteração ou exclusão informação de um ou mais arquivos lógicos internos e/ou alteração do comportamento da aplicação sendo contada e/ou contenha ao menos uma fórmula matemática ou cálculo, no que se refere à métrica de software.

SEAAD – Serviço de Apoio Administrativo da Ouvidoria-Geral - Setor da Ouvidoria-Geral.

SOU-Web – Sistema de Ouvidoria Web da Ouvidoria-Geral – Atual sistema que atende ao órgão.

Stakeholders – Pessoas, áreas ou organizações inteiras com interesses ou com envolvimento no projeto ou cujos anseios podem ser afetados com o resultado da execução ou do término deste.

SVN - Subversion - Sistema de controle de versão, gerenciamento de arquivos e diretórios.

TD – Tipo de Dado – No que se refere à métrica de software, trata-se de um atributo único, reconhecido pelo usuário e não repetido.

TDI – Nível Total de Influência, no que se refere à métrica de software é soma dos valores de cada característica identificando os níveis de influência sobre a aplicação variando de acordo com a ocorrência.

Template – Modelo de documento para ser seguido como parâmetro para construção de outros documentos com a mesma característica.

VFA – Valor do fator de ajuste – No que se refere à métrica de software, é baseado em 14 características gerais de sistema. Estas características indicam como o sistema é afetado de maneira geral.

XR – Experien Requeriments – metodologia tem como intuito a definição dos requisitos de software e solução com base em conceitos de engenharia de software, gestão de processos, qualidade de software e engenharia de requisitos.

Web – WWW – *World Wide Web* em português significa “Rede de Alcance Mundial”, parte multimídia da internet que possibilita a visualização de documentos que podem ter todo tipo de formato de informação.